

**Diseño de un Sistema de Costeo ABC para la para la empresa Litigio Virtual.Com
S.A.S teniendo en cuenta los procesos y consumos de recursos.**

Leidy Yohana Herrera Betancur

Facultad de ciencias administrativas, económicas y contables

Universidad Católica Luis Amigó

Práctica 2

Olga Patricia Vásquez Montoya

Noviembre 2 de 2021

Contenido

Tabla de contenido

1. Título de la propuesta	4
2. Nombre del autor	4
3. Modalidad de práctica	4
3.1 Modalidad Práctica Empresarial	5
3.2 Modalidad Práctica de Emprendimiento	5
3.3 Modalidad práctica en Proyecto Aplicado, Asesoría y Consultoría	5
4. Selección de la empresa	6
4.1 Reseña Histórica	6
4.2 Misión	8
4.3 Visión	9
4.4 Principales Servicios	9
4.5 Ventajas del servicio	10
4.6 ¿Por qué se elige Litigio Virtual?	12
5. Diagnóstico del área de interés del estudio	13
6. Objetivo general y objetivos específicos	15
6.1 Objetivo General	15
6.2 Objetivos Específicos	15
7. Justificación	16
7.1 Metodológica	16
7.3 Teórica	16
7.4 Práctica	17
8. Marco Conceptual	17
8.1 Definición de Costos ABC	17
8.2 Identificación de actividades	18
8.3 Principales actividades desarrolladas dentro de Litigio Virtual.com SAS:	18
8.3.1 Recursos:	19
8.4 Reparto de los costos a través de los inductores	19

8.5 Beneficios del sistema de costos ABC	20
9. Descripción metodológica	21
9.1 Recolección de datos	22
9.2 Análisis de los datos	22
9.3 Resultados	22
10. Resultados del análisis de la información	23
11. presentación de la propuesta, herramienta o modelo de mejoramiento	23
12. Conclusiones	30
13. Recomendaciones	31
14. Bibliografía	32

Ilustraciones

Ilustración 1 elaboración basada con datos suministrados por la empresa.	12
Ilustración 2 tabla 4 proyección de costos operativos-datos suministrados por área fra. y contable - autor leidy yohana herrera.....	27
Ilustración 3 total costos por cada centro de servicios- información suministrada por área financiera y contable- autore leidy yohana herrera	28
Ilustración 4 total ingresos por cada centro de servicios-datos suministrados por área financiera y contable- autor leidy yohana herrera.....	29

Tablas

Tabla 1 dofa área financiera y contable litigio virtual- autor leidy yohana herrera	15
Tabla 2 costos de personal-información suministrado por el área financiera y contable- autor leidy yohana herrera.	26
Tabla 3 costos generales asociados a cada servicio- datos suministrados por área financiera y contable- autor leidy yohana herrera	26

1. Título de la propuesta

Diseño de un Sistema de Costeo ABC para la para la empresa Litigio Virtual.Com S.A.S teniendo en cuenta los procesos y consumos de recursos.

2. Nombre del autor

Leidy Yohana Herrera Betancur

3. Modalidad de práctica

En la Universidad Católica Luis Amigó las prácticas permiten potenciar la formación integral de los estudiantes a partir de la aplicación de los aprendizajes y competencias obtenidas, así como la formación en competencias del ser, saber, hacer, convivir y trascender, generando experiencia laboral y aportando a la solución de problemas y necesidades del sector externo. (Amigó, 2021).

(MINEDUCACIÓN, 2015). La práctica es un proceso donde el estudiante interactúa con la realidad económica, social, cultural y ambiental en un contexto institucional, organizacional y empresarial con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera a las estructuras del ordenamiento global.

La práctica en la Universidad Católica Luis Amigó se caracteriza en el programa de Contaduría Pública por varias modalidades para realizarla:

3.1 Modalidad Práctica Empresarial

Es la experiencia que desarrolla un estudiante en cualquier nivel de prácticas a partir de actividades propias del saber específico en una empresa o entidad, a nivel local o regional, en el marco de contratos de aprendizaje o convenios de práctica, y que para ambos casos requieren de un acompañamiento por parte de la empresa y de la Universidad. (Amigó, 2021)

3.2 Modalidad Práctica de Emprendimiento

La práctica de emprendimiento o creación de empresas permite el diseño, formulación o ejecución de modelos o planes de negocio, relacionados con las áreas del conocimiento del estudiante, que contribuyan con el crecimiento del tejido empresarial, la innovación, la tecnología o la generación de valor. Todos estos proyectos estarán direccionados por cada programa académico y podrán vincular asesores expertos en la materia. (Amigó, 2021)

3.3 Modalidad práctica en Proyecto Aplicado, Asesoría y Consultoría

La práctica de proyecto aplicado, asesoría y consultoría se constituye en una posibilidad de la práctica cuando el estudiante no tiene acceso a una agencia de prácticas por motivos laborales, pues se encuentra vinculado ya como empleado en una compañía. El proyecto aplicado, asesoría y consultoría es una construcción orientada a la solución de un problema o necesidad de las

empresas o comunidades, dentro del área del conocimiento específico y acorde a su formación. (Amigó, 2021)

La práctica se va a desarrollar bajo la modalidad de Proyecto Aplicado, Asesoría y Consultoría, ya que la estudiante labora en la empresa Litigio Virtual.com S.A.S desde hace dos años y sería una gran satisfacción aportar su conocimiento dentro de la compañía, ya que esta le ha brindado la oportunidad primero de aplicar sus conocimientos dentro de ella y segundo aprender a través de las diferentes funciones asignadas; y los diferentes retos que le han obligado en ir más allá para proporcionar soluciones, que puedan hacer de su área más eficiente al momento de proporcionar información para la toma de decisiones.

4. Selección de la empresa

4.1 Reseña Histórica

En una noche, mientras reflexionaba sobre asuntos del Derecho, me preguntaba por qué razón no existía un sistema de información tecnológico, donde la revisión de los procesos judiciales fuera realizada de manera automática para los abogados. Con ello, se podrían evitar esas tediosas y largas revisiones de las carteleras de notificaciones que publican a diario los juzgados; una labor en nuestro oficio necesaria, para evitar que se venza un término judicial, asunto que, entre otras cosas, puede ser nefasto para los intereses de un ciudadano que está en la eterna espera de obtener justicia por parte del Estado.

Fue de esta manera, hace ya 10 años, cuando me senté a cimentar la idea de la sistematización de los términos y de los expedientes judiciales. Muy a pesar de ser abogada sin

conocimientos en ingeniería de sistemas, resolví emprender un hermoso viaje, cuyo destino fue, la creación de una gran empresa que hoy orgullosamente se llama LITIGIOVIRTUAL.

Así que cada día indagaba e investigaba, cómo podía crear una plataforma web, que pudiera monitorear todas las notificaciones publicadas en los despachos judiciales, sin que el abogado tuviera que salir de su oficina.

Después de pasar por la consultoría de varios ingenieros de sistemas, los cuales a la idea la calificaban de descabellada, encontré un profesional visionario que le apostó al proyecto y juntos, empezamos la ejecución de la nueva idea de negocio. Una vez realizados los estudios financieros y de mercado respectivos, encontré que podía ser una apuesta brillante. Sin embargo, mi espíritu acelerado por la ansiedad de construir una empresa exitosa en poco tiempo se entristecía por no contar con los suficientes clientes que permitieran que la empresa se mantuviera a flote desde el momento de su creación. Fue entonces cuando empecé a entender que las empresas no se construyen de la noche a la mañana y que un proyecto empresarial de la envergadura soñada necesitaba de gran paciencia.

Fueron así, 4 años de constante trabajo, en la que apoyada de familiares y amigos cercanos que creyeron en mí y en este hermoso sueño, pude ver, cómo la empresa empezaba a tomar su lugar en el mercado. Después de inimaginables tropiezos, enseñanzas, desesperanzas e impases que día a día nos ocurren en este trasegar de la vida, el sueño de LITIGIOVIRTUAL se convirtió en realidad. (Pérez, 2017)

Litigio Virtual.com SAS según la clasificación en Colombia y el código de clasificación internacional uniforme (CIIU) 6910 actividades jurídicas, hace parte del sector terciaria dado que se encarga de la prestación de servicio de tipo jurídico.

La empresa lleva aproximadamente 14 años en el mercado, cuenta con 50 empleados vinculados y distribuidos en las diferentes áreas que existen dentro de la compañía las cuales son: Área administrativa y financiera donde laboran 7 (siete) personas, en el área comercial otras 5 (cinco), en el área de sistemas laboran 6 (seis) y el resto en el área de procesamiento. Cada una de estas secciones cuentan con un líder que siempre vela para que las funciones asignadas se lleven a cabalidad y de paso genera un ambiente de confianza entre los empleados para que estos expresen las necesidades que vayan surgiendo en su día a día y con la generación de nuevas ideas mejoren los procesos y sean mucho más eficientes a la hora de prestar un servicio.

4.2 Misión

Somos un excelente equipo de talento humano que desarrolló una solución tecnológica para la revisión de los procesos judiciales en línea. Nos convertimos en aliados estratégicos de nuestros clientes permitiéndoles generar tiempos valiosos y disminuir los riesgos inherentes a la labor del litigio. Contamos con una amplia experiencia para generar servicios a la medida de manera calificada, efectiva y responsable. Estamos comprometidos con el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados entregándoles oportunidades para mejorar su calidad de vida. Generamos valor para nuestros accionistas y esperamos contribuir al crecimiento sostenible del país. (Virtual, 2007)

4.3 Visión

Ser líderes en el servicio de información judicial en línea, posicionándonos como una empresa que se expande a las esferas nacionales con estrategias y tecnología óptima. Mantener la eficiencia y eficacia de los procesos internos, controlando y disminuyendo los costos y gastos de operación para ofrecer constantemente productos y servicios innovadores. (Virtual, 2007)

Litigio Virtual.Com S.A.S, constituida bajo documento privado el 19 de junio del 2007 y su principal objeto social es la prestación de servicios de actividades jurídicas a través de su página web dirigido a abogados litigantes, personas jurídicas y entes públicos; su duración es indefinida.

Ofrece un servicio innovador que le permite a las empresas, los abogados litigantes o partes interesadas, consultar en línea y de manera oportuna las notificaciones de estados, edictos de sentencia, traslados secretariales y fijaciones en lista que se ordenen en los procesos judiciales de su exclusivo interés, en las áreas de derecho civil, laboral, familia y contencioso administrativo.

4.4 Principales Servicios

- Ofrecer al usuario la posibilidad de consultar y observar en línea de manera oportuna las notificaciones de estados, edictos o traslados secretariales de los procesos judiciales que se han fijado en los diferentes despachos judiciales civiles, laborales, familia y administrativos a nivel nacional.

- Sistematizar los argumentos de las sentencias pronunciadas por los diferentes despachos judiciales, a fin de realizar informes a los clientes para determinar la favorabilidad o des favorabilidad en las decisiones judiciales.
- Servicio de Interventoría judicial, a fin de auditar y controlar la gestión de los departamentos jurídicos en la representación judicial que se tramita ante los Despachos.
- Convertir a texto PDF, los archivos de audio gravados en las audiencias realizadas en las diferentes dependencias judiciales.
- Brindar capacitación (seminarios, talleres, conversatorios y afines), asesoría jurídica a empresas, abogados litigantes, entidades públicas, privadas y personas interesadas en la actualización jurídica.

4.5 Ventajas del servicio

- Ahorro de tiempo y dinero invertido en las consultas y traslados diarios a los juzgados.
- Evita realizar revisión manual diaria de largos listados, mostrando sólo las notificaciones de sus procesos, nosotros filtramos la información por usted.
- Aumenta su capacidad para recibir un número superior de procesos, con la seguridad de tener el control de ellos.
- Racionaliza el esfuerzo operativo y logístico de las oficinas.
- Bajos costos de afiliación y acceso al servicio.
- Disponibilidad de la información desde cualquier lugar, 7 días a la semana 24 horas al día. (Virtual, 2007)

Litigio Virtual es una empresa que lleva aproximadamente 14 años en el mercado y arrancó inicialmente con dos empleados, realizando tareas de recolección de información en los diferentes juzgados, después era procesada y montada en la plataforma de cada uno de los usuarios. A medida que han transcurrido los años, la empresa ha creado nuevos servicios y por ende la consecución de nuevos empleados, dividido en áreas y direcciones con sus respectivos líderes y coordinadores, dedicados a atender desde su labor específica cada una de las necesidades de los públicos, creando así las diferentes áreas.

Procesamiento: es el área encargada de controlar la información relacionada con la vigilancia del proceso judicial. Cuenta con 20 (veinte) colaboradores los cuales se encargan de controlar la información relacionada con la vigilancia del proceso judicial. Con su equipo interdisciplinario se encarga de procesar, auditar y controlar los datos y procedimientos automatizados. En el área comercial laboran aproximadamente 7 (siete) empleados, desde esta dependencia se gestan los procesos de atención y comunicación con cada una de las personas que tienen relación con la organización. El área de sistemas conformada por 6 (seis) integrantes, quienes bajo la coordinación de un ingeniero experto y un grupo de trabajo informático, esta área garantiza los recursos tecnológicos, el cuidado de la información, el mantenimiento y soporte de los servidores y bancos de datos con el fin de brindar eficiencia, seguridad y privacidad a cada uno de los usuarios. Área de dirección contable y financiera laboran 5 (cinco) personas, aquí se controlan los recursos económicos, los temas relacionados con la facturación, nómina y despliegue presupuestal para cada una de las necesidades propias de la labor de Litigio Virtual.

Todo lo anterior como se observa en la figura 1.

Ilustración 1- Organigrama

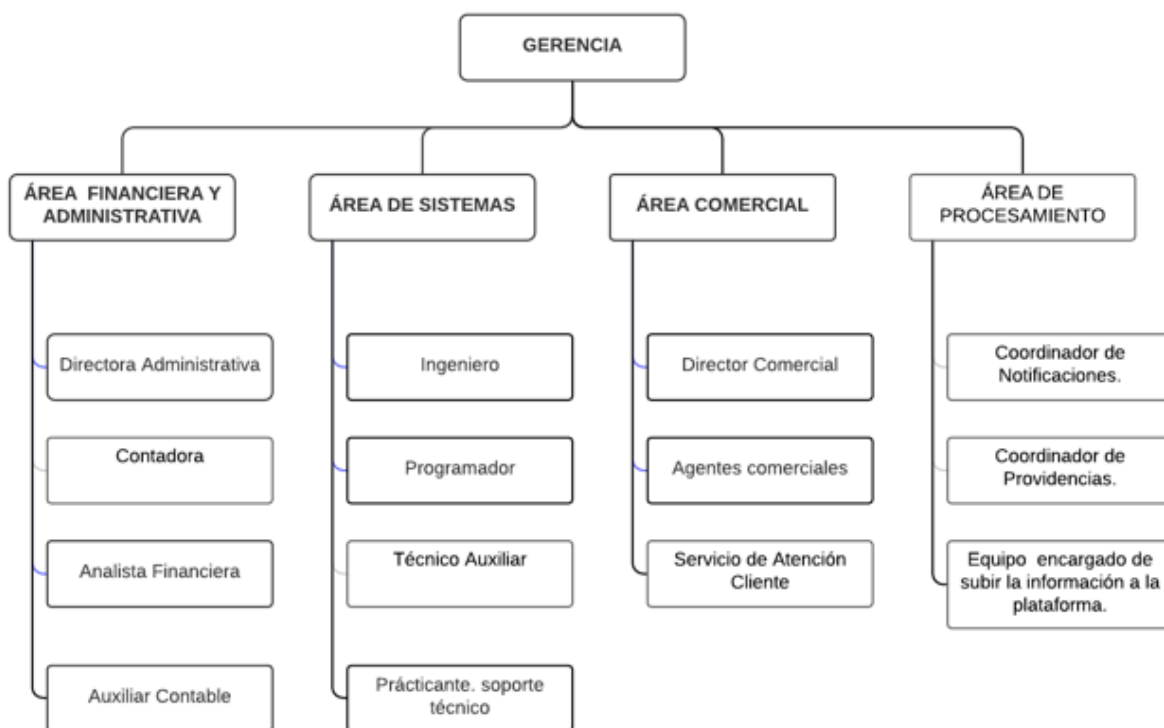


Ilustración 1 elaboración basada con datos suministrados por la empresa.

4.6 ¿Por qué se elige Litigio Virtual?

Se elige porque es una empresa que a pesar de que es relativamente nueva en el mercado, cuenta con un gran potencial humano, que busca siempre la innovación a través de los diferentes servicios, donde se capacita constantemente a sus empleados para que ofrezcan un servicio idóneo, eficiente y eficaz a todos los clientes.

Una de las principales cualidades detectadas dentro de la organización, es brindar la oportunidad a personas jóvenes en formación profesional para que dentro de esta adquiera nuevas

experiencias y aprenda a enfrentarse a un mercado laboral competitivo; otra de las razones es que busca siempre generar un ambiente de confianza y armonía donde el empleado puede expresar abiertamente ideas para la implementación de nuevos procesos e inconformidades dentro de las funciones que esté realizando. Busca además la implementación de nuevos recursos tecnológicos, que le permiten al cliente reducir tiempo lo que hace a la empresa más ágil al momento de prestar un servicio.

5. Diagnóstico del área de interés del estudio

Dentro del área contable se observa que toda la información es verídica, concuerda con la realidad y cuenta con todos los soportes de los hechos económicos.

Una de las ventajas es tener a la mano cualquier tipo de información necesaria para generar los diferentes informes relacionados con la parte fiscal y legal.

Litigio Virtual es una empresa que se dedica a la prestación de servicios eficientes tanto a entidades públicas, privadas como a personas naturales, resaltando que cuenta con contratos de mayor relevancia como: La Gobernación de Antioquia, EPM, Alcaldía de Medellín, entre otros.

El nivel de procesos con cada una de estas entidades es de un número significativo, con el fin de dar a entender la importancia de implementar un diseño de sistemas de costos ABC porque a medida que la empresa ha ido creciendo en empleados, innovación tecnológica y nuevos servicios se ha hecho necesario identificar qué actividades generan valor a la compañía y cuales en definitiva se eliminan o mejoran. Con el fin de que proporcione datos confiables para la correcta toma de decisiones que lleven a que la empresa crezca cada día más y se posicione como una de las mejores a nivel nacional en la prestación de servicios jurídicos.

Como se observa en la tabla N° 1 Dofa del área financiera y contable de Litigio Virtual.

Tabla 1 - Dofa

FACTORES INTERNOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Creación de nuevos servicios. ● Actualización constante en la página Web y la App. ● Capacitación constante al personal. ● Capacitación personalizada al cliente en el manejo de la plataforma. ● Generación de ideas para la prestación de un servicio eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Que el área contable no cuente con medios tecnológicos implementados para mejorar los procesos de información. ● No tiene establecido ningún modelo de costos.

FACTORES EXTERNOS	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● Contratar con entidades del estado. ● Conocimiento del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Precios bajos por parte de la competencia. ● Problemas en la red, que impida que los usuarios puedan visualizar su información.

Tabla 1 Doña área financiera y contable Litigio Virtual- autor Leidy Yohana Herrera

6. Objetivo general y objetivos específicos

6.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de costeo ABC para la empresa Litigio Virtual.Com S.A.S teniendo en cuenta los procesos y consumo de recursos.

6.2 Objetivos Específicos

- Identificar las actividades que generan valor para la toma de decisiones en la empresa Litigio Virtual SAS.
- Costear las diferentes actividades operativas y de apoyo que se desarrollan en la empresa.

7. Justificación

Este trabajo está orientado a partir de un diseño de sistema de costos ABC para el área financiera y administrativa, donde se ve la necesidad de conocer con certeza que servicios generan más rentabilidad o por el contrario están generando un costo elevado en su operación.

7.1 Metodológica

En la parte metodológica se utilizarán herramientas necesarias para realizar este diseño de costos ABC, principalmente en tablas de Excel, donde se registrarán todos los datos recopilados de la información financiera donde se discriminarán de manera independiente los costos necesarios para la prestación de cada uno de los servicios.

7.3 Teórica

En la parte teórica la empresa no cuenta con ningún tipo de modelo de costos implementado, esta herramienta les será de gran utilidad ya que les permitirá hacer proyecciones, conocer el rendimiento de cada uno de sus empleados, que personal es requerido y el costo por cada servicio, para que esto los lleve a una correcta toma de decisiones y puedan realizar correctivos en los servicios que lo requieran, para la empresa es muy importante conocer de

primera mano qué actividades están consumiendo más recursos para implementar mejoras dentro de éstas o definitivamente reemplazarlas por otro tipo de servicio que genere mayor valor.

7.4 Práctica

Este trabajo será un buen aporte para los estudiantes en formación del programa de contaduría pública o administración, ya que los costos es un tema que a muchos se les dificulta, por lo tanto este trabajo les será de gran utilidad en el momento de asumir la responsabilidad en un área de costos sin importar si es de producción o de servicios.

8. Marco Conceptual

Para realizar este trabajo es necesario tener algunos conceptos claros, con el fin diseñar de manera correcta el modelo de costos ABC dentro de la organización Litigio Virtual.com, y adicional a ello sea comprensible para cualquier persona que labore dentro de este área.

8.1 Definición de Costos ABC

El modelo de costes ABC (Activity Based Costing) se utiliza en la contabilidad de costos y distribuye los costos según las actividades que se desarrollan en la empresa. El sistema o modelo ABC se basa en que son las actividades las que consumen recursos y originan costos. (Cabia, 2017)

Desde la década del 80 se viene implementando el modelo de costos ABC llamado “Basado en costos de actividades” donde sus principales promotores son: Cooper Robín y Kaplan Robert.

Hasta la fecha uno de los más efectivos porque permite tener una mayor exactitud de costos de las organizaciones de producción o servicios y una visión de ella por actividad.

8.2 Identificación de actividades

En el proceso de identificación dentro del modelo ABC se deben ubicar primero las actividades de forma adecuada en los procesos productivos que agregan valor, para que en el momento que se inicien las operaciones, la organización tenga la capacidad de responder con eficiencia y eficacia a las exigencias que el mercado le imponga. (ecoprensa, 2016)

8.3 Principales actividades desarrolladas dentro de Litigio Virtual.com SAS:

- **Notificaciones Judiciales:** es donde los usuarios se pueden enterar de las notificaciones y actuaciones que son publicadas a través de estados electrónicos.
- **Visualización de providencias:** los empleados vinculados a Litigio Virtual se encargarán del monitoreo diario de las actuaciones judiciales y los reflejarán en la cuenta de cada usuario.
- **Transcripción de audiencias:** acceder a los apartes de las audiencias sin necesidad de escuchar los audios.
- **Análisis de sentencias:** elaboración de estadísticas y sistematización de argumentos en las sentencias pensadas para las grandes empresas públicas o privadas.

- **Radicación de memoriales:** la empresa se encarga de radicar los memoriales de cada usuario en los despachos judiciales, en los lugares donde se tenga cobertura.
- **Localizador de Contacto:** este servicio le permite obtener una lista actualizada de los datos de contacto de los demandados.

8.3.1 Recursos:

- **Nómina:** salarios, horas extras, prestaciones sociales, capacitación, transporte etc.
- **Honorarios y prestación de servicios:** pagos realizados a terceros
- **Maquinaria y equipos de oficina:** todos los equipos necesarios para la operación, dentro de esto se incluyen los demás gastos relacionados como: energía, depreciaciones, mantenimiento, teléfono entre otros.

8.4 Reparto de los costos a través de los inductores

Una vez se han definido las tareas que se llevan a cabo en el seno de la empresa, habrá que determinar cómo se distribuyen los costos entre las actividades. Es aquí donde aparecen los inductores, que son los factores que influyen en el nivel de consumo de las distintas actividades.

Encontramos tres clases de inductores:

1. **Inductores de transacción:** hay que tener en cuenta el número de veces que se repite una actividad para calcular el costo medio por actividad.
2. **Inductores de duración:** tiempo necesario para realizar cada actividad.

3. **Inductores de intensidad:** recursos consumidos cada vez que se realiza la actividad.
(Cabia, 2017)

8.5 Beneficios del sistema de costos ABC

- Analiza otros objetos del costo además de los productos.
- Indica inequívocamente los costos variables a largo plazo del producto.
- Produce medidas financieras y no financieras, que sirven para la gestión de costos y para la evaluación del rendimiento operacional.
- Ayuda a la identificación y comportamiento de costos y de esta forma tiene el potencial para mejorar la estimación de costos. (ecoprensa, 2016)

Como Litigio Virtual es una empresa que se encuentra en crecimiento, y que constantemente está implementando nuevas herramientas tecnológicas para que sus clientes puedan maximizar su tiempo en otras actividades.

Para el área financiera y administrativa contar con una herramienta como es el diseño de costos ABC es fundamental, haciendo una debida selección de los costos relacionados con cada actividad, que permita a los directivos tener la información en tiempo real, los datos o informes que les ayudarán a tomar decisiones para mejorar en el tiempo, la calidad y los niveles de riesgos presentados en los diferentes servicios que se ofrezcan, para así realizar un correctivo a tiempo que no conlleve a generar consecuencias negativas a futuro dentro de la compañía.

9. Descripción metodológica

Este trabajo va a estar orientado bajo la investigación mixta, este tipo de estudio lo que busca es a través de un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información. (Sampieri, 2014)

El diseño a utilizar va ser el explicativo secuencial, a través de la información tomada de los principales conceptos de los costos ABC, se pretende diseñar un sistema de costos dentro de la empresa Litigio virtual.com, donde primero se identifican las actividades o servicios que generan valor y con ellas enlazar a cada una de estas con los recursos que estén relacionadas directa o indirectamente con el servicio, y segundo al tener identificados las actividades como los recursos se procede a tomar los datos arrojados a través de los informes entregados por área contable.

Los pasos para seguir en este diseño explicativo secuencial son los siguientes:

- Recolección de información (suministrada por cada área de interés)
- Análisis cuantitativo (en tablas en Excel se trabaja con datos numéricos para determinar qué servicios generan valor o por el contrario se deben reinventar)
- Interpretación (suministrar los resultados a la junta directiva, para que procedan a implementar las mejoras o eliminación de costos).

9.1 Recolección de datos

Esta se realizará de por medio de la información suministrada por los diferentes directores de cada área, principalmente a través de los informes financieros de la empresa.

9.2 Análisis de los datos

Cuando se haya recopilado toda la información se trabajará en plantillas en Excel, donde se discriminará cada actividad que se ofrece en Litigio virtual.com y se enlazaran a cada uno de estos los recursos que se necesitan para que estas puedan operar de manera óptima basados en los principales elementos del costo: Recursos (salarios, prestaciones sociales, seguridad social, comisiones etc.), Materiales (todos los equipos e instalaciones que se requieran para la operación) y costos indirectos del servicio (los que están relacionados de forma indirecta con la operación-. Mantenimiento, depreciación, etc.) .se procederá a vaciar toda la información en plantillas de Excel para realizar el análisis de cada uno de los servicios que están generando valor a la empresa.

9.3 Resultados

A través de los datos arrojados con la información recogida, y después de su respectivo análisis de cada una de las actividades se le entregará a la parte directiva un diseño de costos ABC discriminado por área donde ellos puedan visualizar cuánto le cuesta realmente cada servicio, cuales están generando valor o por el contrario haya que mejorarlos o retirarlos del mercado.

10. Resultados del análisis de la información

A partir de la identificación de los diferentes servicios que ofrece la empresa Litigio Virtual.com se evidencia la necesidad de diseñar un costeo ABC, porque en el momento la empresa no cuenta con un sistema de costos establecidos que les permita a los socios conocer de primera mano qué servicios están generando valor y analizar muy bien aquellos que estén generando pérdida.

En la empresa se prestan los siguientes servicios, los principales son: Análisis de sentencias, notificaciones judiciales, transcripciones, súper sociedades y audiencias, dentro de cada uno de ellos hay diferentes costos como son los de personal y recursos necesarios para el desarrollo de cada uno de los servicios. Litigio Virtual.com es una empresa que se destaca por estar siempre innovando y creando herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información por parte del cliente.

Es de suma importancia conocer cuál es el costo exacto de cada área y en definitiva tomar decisiones de mejora y creación de nuevos servicios.

11. presentación de la propuesta, herramienta o modelo de mejoramiento

A través de la de la información suministrada por el área financiera y contable se procede a realizar la separación de los costos relacionados con cada uno de los servicios prestados y con esta se procede a elaborar unas tablas de Excel, donde en la primera llamada costos de personal se relacionan salarios, prestaciones sociales e incentivos económicos a los empleados y los costos por honorarios prestados por los abogados externos y se asocian directamente a cada uno de los servicios para determinar cuánto le cuesta el pago total de salarios

En la segunda tabla se asocia el costo general a cada servicio de forma discriminada, con el fin de determinar el costo total por área, dichos resultados se unificarán con el total de gastos de personal y se llevarán a una tabla llamada resumen que pretende dar evidencia de cuánto cuesta cada área en conjunto.

Tabla 2- Centro de costos de personal.

La información relacionada en la siguiente tabla pretende informar los costos de personal asociados a cada servicio. Con el fin de mostrar cuánto es el costo en personal por cada uno de estos, Para así determinar si los empleados o prestadores de servicios realmente son necesario para la operación, o por el contrario pueden ser de apoyo en otras áreas de la empresa.

Para mayor comprensión de las tablas, se sugiere consultar las tablas directamente en excel, las cuales se anexan.

LITIGIO VIRTUAL.COM SAS
CIFRAS A A JULIO DE 2021
TABLA DE COSTOS DE PERSONAL

CENTRO DE COSTO	RECURSO/EMPLEADO	CARGO	DETALLE	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN EL CENTRO DE COSTOS	TIPO DE CONTRATO	SENIORIDAD	PRESTACIONES SOCIALES	MOTIVACION AL PERSONAL	TOTAL DEVENGADO	VALOR HORA	VALOR DÍA	Nº HORAS MENSUAL	Nº DÍAS MENSUAL	
Análisis de sentencias	Eduard López	Coordinador servicio análisis de sentencias.	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	25%	Fijo a un año	\$ 1.400.000	24,522	\$ 343.308	\$ 25.935	\$ 1.082.627	\$ 4.511	\$ 36.088	240	30
	Juan Pablo	Abogado	Análisis de sentencias(favorable y desfavorable y el porqué)	100%	Prestación de servicios	\$ 1.300.000	-	\$ -	\$ -	\$ 1.300.000	\$ 13.000	\$ 260.000	20	5
	Gloria María Arango	Abogado	Revisión de análisis	50%	Prestación de servicios	\$ 400.000	-	\$ -	\$ 400.000	\$ 8.000	\$ 80.000	10	5	
	Carlos Arredondo	Abogado	Análisis de sentencias(favorable y desfavorable y el porqué)	100%	Fijo a un año	\$ 1.600.000	24,522	\$ 392.352	\$ 225.428	\$ 1.433.076	\$ 5.779	\$ 46.228	240	30
	Ana María Nuñez	Abogado	Recolección de información en Juzgados Bogotá	100%	Prestación de servicios	\$ 500.000	-	\$ -	\$ -	\$ 500.000	\$ 1.852	\$ 33.333	18	15
TOTAL CENTRO COSTOS									4.715.703	33.141	455.649	528	85	
Audiencias	Eduard López	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	50%	Fijo a un año	\$ 700.000	24,522	\$ 171.654	\$ -	\$ 700.000	\$ 2.917	\$ 23.333	240	30
	Juan David Arredondo	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 156.000	\$ 1.556.000	\$ 6.483	\$ 51.867	240	30
TOTAL CENTRO COSTOS									2.256.000	9.400	75.200	480	60	
Notificaciones judiciales	Anthony Arredondo	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Edwin de la Oza	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Jhonatan	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 85.000	\$ 1.485.000	\$ 6.188	\$ 49.500	240	30
	Maicol	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 85.000	\$ 1.485.000	\$ 6.188	\$ 49.500	240	30
	Robin	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 100.000	\$ 1.500.000	\$ 6.250	\$ 50.000	240	30
	Mateo	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Julian Gomez	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Luis Fernando	Empleado	Procesamiento	30%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 90.000	\$ 1.790.000	\$ 7.458	\$ 59.667	240	30
	Susana Ospina	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Julio Alejandro	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Manuel	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Angie Soto	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Eder de la Oza	Empleado	Coordinador 1	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 85.000	\$ 1.485.000	\$ 6.188	\$ 49.500	240	30
	Santiago Zuluaga	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Tatiana Quiceno	Empleado	Coordinador 2	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 100.000	\$ 1.500.000	\$ 6.250	\$ 50.000	240	30
Angie Paola Sarraz	Empleado	Procesamiento	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30	
TOTAL CENTRO COSTOS									23.580.260	155.126	937.675	4020	525	
TRANSSCRIPCIONES	Eduard López	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	25%	Fijo a un año	\$ 350.000	24,522	\$ 85.827	\$ -	\$ 435.827	\$ 1.816	\$ 14.528	240	30
TOTAL CENTRO COSTOS									435.827	1.816	14.528	240	30	
SUPERSOCIEDADES	Juan Carlos Arroyave	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 105.000	\$ 1.605.000	\$ 6.688	\$ 53.500	240	30
	José Manuel	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 110.000	\$ 1.560.000	\$ 6.500	\$ 52.000	240	30
TOTAL CENTRO COSTOS									\$ 3.165.000	\$ 13.188	\$ 105.500	480	60	
ADMINISTRATIVO	Laura Arroyave	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 100.000	\$ 1.300.000	\$ 5.417	\$ 43.333	240	30
	Julian Murcia	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	50%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 110.000	\$ 2.110.000	\$ 8.792	\$ 70.333	240	30
	María Isabel	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 90.000	\$ 1.590.000	\$ 6.625	\$ 53.000	240	30
	Horacio Puerta	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 85.000	\$ 1.285.000	\$ 5.354	\$ 42.833	240	30
	Oscar Atehortua	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 85.000	\$ 1.285.000	\$ 5.354	\$ 42.833	240	30
	Andrés Sepúlveda	Publicista	Publicidad	100%	Contrato pres	#####	-	\$ -	\$ 3.000.000	\$ 16.667	\$ 100.000	144	30	
	David Vélez	Publicista	Videos	100%	Contrato pres	#####	-	\$ -	\$ 1.500.000	\$ 8.333	\$ 50.000	144	30	
	Julian Murcia	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	50%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 75.000	\$ 2.075.000	\$ 8.646	\$ 69.167	240	30
	Luis Fernando	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	70%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 90.000	\$ 1.790.000	\$ 7.458	\$ 59.667	240	30
	Ayda Maritza	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	\$ 908.566	24,522	#####	\$ 85.000	\$ 993.566	\$ 4.140	\$ 33.119	240	30
	María Paulina	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 90.000	\$ 1.290.000	\$ 5.375	\$ 43.000	240	30
	Carolina	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 100.000	\$ 1.800.000	\$ 7.500	\$ 60.000	240	30
	Leidy	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 100.000	\$ 1.600.000	\$ 6.667	\$ 53.333	240	30
	Luz María	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 120.000	\$ 2.120.000	\$ 8.833	\$ 70.667	240	30
	Deisy	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 100.000	\$ 1.500.000	\$ 6.250	\$ 50.000	240	30
	Yuly Duque	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 95.000	\$ 1.595.000	\$ 6.646	\$ 53.167	240	30
	José David	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 120.000	\$ 2.620.000	\$ 10.917	\$ 87.333	240	30
	Juan Camilo	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 100.000	\$ 1.500.000	\$ 6.250	\$ 50.000	240	30
	Anthony Loaiza	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 85.000	\$ 1.285.000	\$ 5.354	\$ 42.833	240	30
	Santiago Córdoba	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Diego Ramirez	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	\$ 908.526	24,522	#####	\$ 70.000	\$ 978.526	\$ 4.077	\$ 32.618	240	30
	Frank Palacio	Empleado	Salario -Seguridad Social- prestaciones sociales- bonificaciones	100%	Fijo a un año	#####	24,522	#####	\$ 105.000	\$ 2.105.000	\$ 8.771	\$ 70.167	240	30
	TOTAL CENTRO COSTOS									36.300.618	157.503	1.210.021	5.088	660

*Tabla 2 Costos de personal-información suministrado por el área financiera y contable-
autor Leidy Yohana Herrera*

Tabla 3-Costos generales asociados a cada servicio.

**DISEÑO DE COSTOS ABC
LITIGIO VIRTUAL.COM SAS
CIFRAS AL 31 DE JULIO DE 2021
TABLA DE COSTOS GENERALES ASOCIADOS A CADA SERVICIO**

CENTRO DE COSTO	PROVEEDOR	DETALLE	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN EL CENTRO DE COSTOS	PAGO FIJO COSTO MENSUAL	PAGO COSTO VARIABLE	TOTAL COSTOS
AUDIENCIAS	Edward López	Tte. Recolección de info. en	100%	25.000	-	25.000
	Datacrédito	localizador de datos de cont	25%	425.000		425.000
	Notaría 16	Gastos notariales	100%	-	30.000	30.000
TOTAL CENTRO COSTOS				450.000	30.000	480.000
Notificaciones judiciales	Une- telmex	Servicios públicos	50%	500.000		500.000
	Hostign-	Dominio web	100%	249.000		249.000
	HMA	Afiliación VPN	100%	48.000		48.000
	Microsoft	Arrendamiento servidores	50%	1.250.000		1.250.000
	Goddady	Arrendamiento dominio	100%	234.000		234.000
	Cloud waysltda	Marca de agua	100%	41.000		41.000
	Seguros del estado	Pólizas contratos entidades	100%	363.000		363.000
	Play stores	Mtto mensual app	100%	74.000		74.000
	Homecenter	Mtto general(usb-auriculare	100%	-	237.000	237.000
	Inversiones Euro	Elementos de aseo	50%	-	250.000	250.000
	Datacrédito	localizador de datos de cont	25%	425.000		425.000
Seguros Sura	Póliza protección digital	100%	561.000		561.000	
TOTAL CENTRO COSTOS				3.745.000	487.000	3.807.000
SUPERSOCIEDADES	Notaría 16	Servicios notariales	100%	-	157.700	157.700
	Homecenter	Estado sólido - auriculares	100%	-	150.000	150.000
	Datacrédito	localizador de datos de cont	25%	425.000		425.000
	Jose manuel	Taxis- documentos	100%	-	35.000	35.000
TOTAL CENTRO COSTOS				425.000	342.700	342.700
ADMINISTRATIVO	Provimarcas	Renovación de marca	100%	171.417		171.417
	Tawk to Rebranding	Chat en línea	100%	56.000		56.000
	Mailchimp	Correo Masivo	100%	1.900.000		1.900.000
	Taxis vueltas	Relaciones públicas	100%	-	70.000	70.000
	Alojamiento y tiquetes	Relaciones públicas	100%	-	600.000	600.000
	Carlos Enrique	Arrendamiento oficina	100%	5.000.000		5.000.000
	Bancoomeva	Afiliaciones	100%	200.000		200.000
	Carlos Matiz	Mtto correo	100%	200.000		200.000
	Une- telmex	Servicios públicos	50%	500.000		500.000
	Depreciación	Equipos	100%	2.500.000		2.500.000
	Microsoft	Arrendamiento servidores	50%	1.250.000		1.250.000
	Daniel Meza	Mtto app litigio	100%	330.000		330.000
	Datacrédito	localizador de datos de cont	25%	425.000		425.000
	IWS Services	Licencias de software	100%	600.000		600.000
	TOTAL CENTRO COSTOS				13.132.417	670.000

*Tabla 3 Costos generales asociados a cada servicio- datos suministrados por área
financiera y contable- autor Leidy Yohana Herr*

En la tabla anterior se evidencian los costos necesarios para la prestación del servicio relacionados a cada actividad, esta tabla es de gran utilidad por ayuda a visualizar de manera discriminada cada costo necesario para la prestación del servicio y con estos datos tomar la decisión si se continúa negociando con el mismo proveedor, si realmente son indispensables para la operación o por el contrario se pueden reemplazar por otros que sean menos costosos y que no afecte o disminuya la calidad del servicio.

Tabla 4 Proyección de costos operativos

Según los datos arrojados en la tabla resumen donde se muestra el total de los ingresos frente a los costos totales (los datos tomados corresponden al costo total por mes) se puede observar que los servicios que generan mayor rentabilidad son las notificaciones, los demás también la generan pero no en la misma proporción, con esto se puede: mejorar la prestación de los servicios de menor rentabilidad y como segunda opción se puede pensar en la creación de nuevos servicios que ayuden al crecimiento y permanencia de la empresa

LITIGIOVIRTUAL.COM SAS PROYECCIÓN COSTOS OPERATIVOS MENSUALES

Concepto	Análisis de sentencias	Audiencias	Notificaciones	Supersociedades	Transcripciones	TOTAL
INGRESOS	6.303.445	7.010.842	128.171.112	16.594.829	1.480.576	159.560.804
COSTOS	4.715.703	2.736.000	27.387.260	3.507.700	435.827	38.782.490
UTILIDAD	\$ 1.587.742	\$ 4.274.842	\$ 100.783.852	\$ 13.087.129	\$ 1.044.749	\$ 120.778.314
PORCENTAJE UTILIDAD	1,00%	2,68%	63,16%	8,20%	0,65%	75,69%

COSTOS ADMINISTRATIVO	
TOTAL COSTOS	49.678.035

Ilustración 2 Tabla 4 Proyección de costos operativos-datos suministrados por área Fra. Y contable - autor Leidy Yohana Herrera

Figura 2 Total costos por cada centro de servicios.

COSTOS POR CADA CENTRO DE SERVICIOS

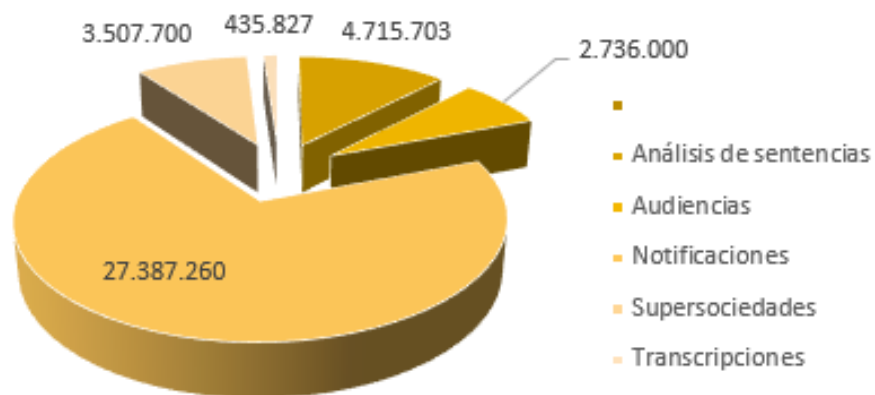


Ilustración 3 Total costos por cada centro de servicios- información suministrada por área financiera y contable- autore Leidy Yohana Herrera

Es notorio que el costo general más alto es el de notificaciones, pero no es para alarmarse ya que como se evidencia en la tabla N° 3 son los que mayores ingresos generan a la compañía.

Este gráfico ayuda a la compañía a conocer cuánto es el costo total por cada área.

Figura 3 totales Ingresos por cada centro de servicios

INGRESOS POR CADA CENTRO DE COSTO

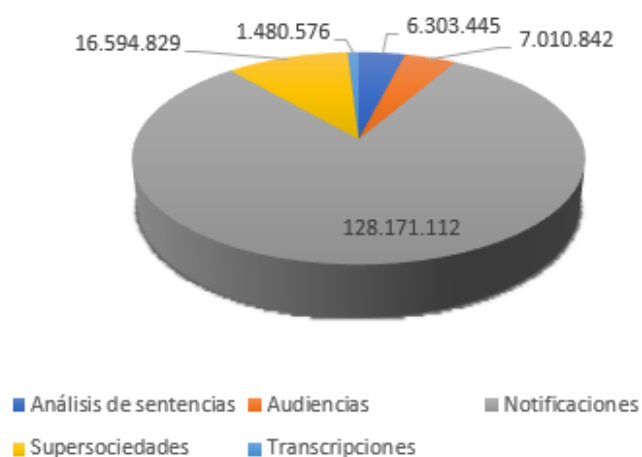


Ilustración 4 Total ingresos por cada centro de servicios-datos suministrados por área financiera y contable- autor Leidy Yohana Herrera

En el grafico anterior se pueden notar que el servicio que más ingresos genera a la compañía es el de notificaciones contrarrestando el efecto de que también es el s que más costos implica, a partir de estos datos se pueden tomar decisiones de mejora respecto a los demás servicios entre ellos el de transcripciones, seguido del el análisis de sentencias ya que presentaron los resultados más bajos, con esto se pueden entrar a analizar cada área de y verificar dentro de estás si se está ofreciendo este servicio de manera óptima a los clientes o por el contrario que quejas o reclamos han surgido y así implementar soluciones y mejoras.

12. Conclusiones

Se presenta un diseño de costos ABC en Excel para mostrar de forma discriminada cual es el costo del personal los costos generales necesarios para la operación y prestación del servicio adquirido por el cliente.

En la tabla resumen se puede se evidencia que el servicio que mayor rentabilidad genera a la empresa es el de notificaciones representado en un 63,16 %, del total de los servicios que presta la empresa, por el contrario hay que entrar a analizar el servicio de análisis de sentencias que solo está generando un 1% de rentabilidad, se debe analizar si su principal falencia es la falta de promoción ante los clientes.

Como solución el segundo objetivo específico se costeó cada uno de los recursos necesarios para la operación, en estas tablas se ven de forma clara que costos son más elevados y con ello el gerente puede determinar si realmente son necesarios para la operación de a empresa.

13. Recomendaciones

A la empresa Litigio Virtual.com se le sugiere implementar estas tablas dentro del área financiera y contable porque que son de suma importancia para la gerencia, pues no se cuenta con un sistema de costos establecido y estas pueden servir de base para la toma de decisiones o establecer mejorar dentro de cada servicio.

Además de invita a capacitar a las auxiliares contables y administrativos para que realicen una separación adecuada de los costos y gastos, porque se hace necesario conocer cuales se están elevando de manera exponencial y así buscar soluciones por ejemplo reemplazarlos por otro que genere menos costo sin afectar la buena prestación de servicio de la empresa.

14. Bibliografía

Amigó, U. c. (25 de 02 de 2021).

https://www.funlam.edu.co/uploads/documentosjuridicos/1704_El_ABC_de_la_practicas.pdf.

Obtenido de

https://www.funlam.edu.co/uploads/documentosjuridicos/1704_El_ABC_de_la_practicas.pdf:

https://www.funlam.edu.co/uploads/documentosjuridicos/1704_El_ABC_de_la_practicas.pdf

Cabia, D. L. (14 de 01 de 2017). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-costes-abc.html>

ecoprensa, E. (2016). *El economista.es*. Obtenido de El economista.es:

<https://www.economista.es/diccionario-de-economia/modelo-de-coste-abc>

MINEDUCACIÓN. (29 de 09 de 2015). https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-354776_archivo_pdf_Consulta.pdf. Obtenido de

https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-354776_archivo_pdf_Consulta.pdf

Pérez, A. (02 de 06 de 2017). *Reseña Histórica*. Medellín, Colombia.

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores SA de cv.

Virtual, L. (2007). *Litigio Virtual.Com*. Medellín.