



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**COSTOS DE SERVICIOS Y FIJACIÓN DEL PRECIO DE VENTA EN
LUBRIVENTAS CRISTHY, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Vanessa Paola Muñoz Pozo

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

**COSTOS DE SERVICIOS Y FIJACIÓN DEL PRECIO DE VENTA EN
LUBRIVENTAS CRISTHY, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2017.**

AUTOR:

Muñoz Pozo Vanessa Paola

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph, MSc.

Resumen

El presente trabajo de investigación es acerca de los efectos que tienen los costos de servicios en la fijación del precio de venta en Lubrивentas CRISTHY, debido a que la entidad no ha considerado el modelo adecuado para la determinación del precio del servicio, por tal razón; existe la necesidad de realizar el estudio a esta temática que permitirá identificar los elementos del costo tales como: materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. El objetivo es analizar la distribución de los costos de servicios a través de la recopilación de información contable para la fijación del precio de venta. Es así que para la optimización del tiempo en la empresa y en concordancia a la problemática, se dio paso a la aplicación de los tipos de investigación descriptiva, de campo, documental-bibliográfica, así como también el uso de técnicas como encuestas, entrevistas, y los instrumentos pertinentes para la recopilación de información suficiente y competente, dando como resultado de la investigación que Lubrивentas desconoce en reconocer los costos, haciendo que no se obtenga una base para la distribución de los mismos, y posteriormente, no se aplique un método idóneo para la fijación del precio de venta respectivo, por tanto, es de gran importancia contar con un modelo que permita tomar mejores decisiones.

Palabras claves: Costos, elementos del costo, servicios, fijación de precios.



TEMA:

**COSTOS DE SERVICIOS Y FIJACIÓN DEL PRECIO DE VENTA EN
LUBRIVENTAS CRISTHY, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2017.**

AUTOR:

Muñoz Pozo Vanessa Paola

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph, MSc.

Abstract

The present work of investigation is about the effects that service costs have on the fixing of the sale price in Lubrivas CRISTHY, because the entity has not considered the appropriate model for determining the price of the product. service, for this reason; there is a need to carry out the study on this subject that will allow identifying cost elements such as: direct raw material, direct labor and indirect manufacturing costs. The objective is to analyze the distribution of service costs through the collection of accounting information for setting the sale price. Thus, for the optimization of time in the company and in accordance with the problem, the application of types of descriptive, field, documentary-bibliographic research was given, as well as the use of techniques such as surveys, interviews, and the pertinent instruments for the collection of sufficient and competent information, as a result of the investigation that Lubrivas ignorance in recognition of costs, causing that a base for the distribution of the same is not obtained, and subsequently, it is not apply an appropriate method for setting the respective sales price, therefore, it is very important to have a model that allows you to make better decisions.

Keywords: Costs, cost elements, services, pricing.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “COSTOS DE SERVICIOS Y FIJACIÓN DEL PRECIO DE VENTA EN LUBRIVENTAS CRISTHY, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”, elaborado por la Srta. Vanessa Paola Muñoz Pozo, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Lcdo. Joseph Castillo Yagual, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“COSTOS DE SERVICIOS Y FIJACIÓN DEL PRECIO DE VENTA EN LUBRIVENTAS CRISTHY, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por la **Srta. Muñoz Pozo Vanessa Paola**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Muñoz Pozo Vanessa Paola

C.C. No.: 0923408991

AGRADECIMIENTOS

El resultado de esta etapa, ha sido posible gracias al apoyo incondicional de mis padres, hermana y hermanos, quienes me brindaron sus mejores deseos, con su motivación hicieron de mí, una persona fuerte, llena de optimismo para seguir luchando y alcanzar las metas proyectadas en mi vida. A mi ser querido especial, que siempre me ha extendido su mano de apoyo constante.

Mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de tesis, Ing. Joseph Castillo Yagual, y también al Ing. Miguel Ángel Ganchoso López, por la confianza y apoyo, quiénes se convirtieron en guías para la realización de este trabajo. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por ser el centro principal para mi formación profesional, que, con los conocimientos, experiencias y consejos, crecí profesionalmente.

Al Ing. Roberto Oyola Mendoza, Gerente General de Lubrivas CRISTHY, por el apoyo y las facilidades para la obtención de la información necesaria para que el Trabajo de Investigación alcance este objetivo final y fructífero.

Vanessa Paola Muñoz Pozo

DEDICATORIA

El trabajo de titulación, está dedicado a mi Dios, Señor Jesucristo, quién me ha guiado a lo largo de mi vida, quién me ha ayudado con su poder, dándome sabiduría y las fuerzas necesarias para tomar las mejores decisiones. A mis padres Carlos Muñoz y Mónica Pozo, mis hermanos, quienes incondicionalmente me brindaron y motivaron a seguir con mis metas, que hoy por hoy se ha obtenido un logro más.

Vanessa Paola Muñoz Pozo

TRIBUNAL DE GRADO



**PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DECANA (E) DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Lcda. María Alejandro L., MCA.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Lcdo. Joseph Castillo Yagual, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Ing. Karla Suárez Mena, MCFA.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Revisión de la literatura	7
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos	10
1.2.1. Variable independiente: Costos de Servicios	10
1.2.2. Variable Dependiente: Fijación del precio de venta.....	23
CAPÍTULO II	38
MATERIALES Y MÉTODOS	38
2.1. Tipo de investigación	38
2.2. Métodos de la investigación.....	39
2.3. Diseño de muestreo	39
2.4. Diseño de recolección de datos	40
CAPÍTULO III.....	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
3.1. Análisis de datos cualitativos	42
3.1.1. Análisis de entrevista.....	42
3.2. Análisis de datos cuantitativos	50
3.2.1. Análisis de encuesta	50
3.3. Limitaciones.....	59
3.4. Resultados	59
3.5. Propuesta.....	61
3.5.1. Objetivos.....	61

3.5.1.1.	Objetivo General.....	61
3.5.1.2.	Objetivos Específicos	61
3.5.2.	Descripción de la propuesta.....	61
3.5.3.	Determinación de los elementos de costos	63
3.5.3.1.	Materiales Directos	63
3.5.3.2.	Mano de obra directa	65
3.5.3.3.	Costos Indirectos de Fabricación.....	67
3.5.4.	Hoja de Costos.....	69
3.5.5.	Fijación del precio de venta.....	72
3.5.5.1.	Fijación del precio basado en los costos.....	73
3.5.5.2.	Fijación del precio basado en la competencia	74
3.5.5.3.	Fijación del precio basado en la demanda	75
	CONCLUSIONES	77
	RECOMENDACIONES	78
	BIBLIOGRAFÍA.....	79
	ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Elementos del Costo de Producción.....	15
Cuadro 2: Costos del producto.....	16
Cuadro 3: Modelo de Hoja de Costos	22
Cuadro 4: Metodología para la fijación del precio.....	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	50
Gráfico 2: Edad	51
Gráfico 3: Nivel de instrucción académica	52
Gráfico 4: Actividad Laboral	53
Gráfico 5: Identificación de los elementos del costo	54
Gráfico 6: Control de materiales en el servicio.....	55
Gráfico 7: Rendimiento de la mano de obra en el servicio	56
Gráfico 8: Fijación del precio de venta en función de la competencia	57
Gráfico 9: Precio de venta apropiado para el cliente	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de los costos	20
Tabla 2: Objetivos de una empresa y función de los precios.....	25
Tabla 3: Población y Muestra	40
Tabla 4: Servicios con mayor demanda	44
Tabla 5: Género.....	50
Tabla 6: Edad	51
Tabla 7: Nivel de instrucción académica	52
Tabla 8: Actividad Laboral	53
Tabla 9: Identificación de los elementos del costo	54
Tabla 10: Control de materiales en el servicio.....	55
Tabla 11: Rendimiento de la mano de obra en el servicio	56
Tabla 12: Fijación del precio de venta en función de la competencia	57
Tabla 13: Precio de venta apropiado para el cliente	58
Tabla 14: Formato Hoja de Costos por orden de trabajo	62
Tabla 15: Distribución de los Materiales Directos.....	63
Tabla 16: Materiales Directos utilizados en cada tipo de vehículo.....	64
Tabla 17: Resumen de elementos del costo	69
Tabla 18: Hoja de Costos - Lavado Express vehículos livianos	70
Tabla 19: Costo Total del Servicio.....	72
Tabla 20: Precios actuales de los servicios de lavado express.....	73
Tabla 21: Fijación del precio basado en los costos	74
Tabla 22: Fijación del precio basado en la competencia.....	75
Tabla 23: Precios Propuestos basados en la demanda	76
Tabla 24: Resumen comparativo de precios actuales y propuestos	76

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	83
Anexo 2: Entrevista.....	85
Anexo 3: Encuesta.....	87
Anexo 4: Lista de Servicios	89
Anexo 5: Estado de Resultados Integral - 2017	90
Anexo 6: Lista de empleados	93
Anexo 7: Distribución de horas del personal operativo	94
Anexo 8: Rol de pagos correspondiente al personal operativo	96
Anexo 9: Costos Indirectos de Fabricación	97
Anexo 10: Hoja de Costos - Lavado Express a vehículos livianos.....	98
Anexo 11: Hoja de Costos - Lavado Express vehículos medianos.....	99
Anexo 12: Hoja de Costos - Lavado Express vehículos grandes.....	100
Anexo 13: Gastos Operativos Generales.....	101
Anexo 14: Instalaciones de Lubrventas Cristhy	103
Anexo 15: Servicios de Lubrventas Cristhy	104
Anexo 16: Entrevista al personal administrativo y operativo	105
Anexo 17: Servicio de Lavado Express a vehículos livianos	105
Anexo 18: Carta Aval de Lubrventas Cristhy	106

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, trata sobre “Costos de servicios y fijación del precio de venta en Lubrventas CRISTHY, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017”, temática que detalló varias debilidades con respecto a la fijación del precio de venta de los servicios que ésta ofrece, ocasionando problemas a los administradores para la toma de decisiones.

La importancia de esta investigación, radica en que existen empresas dónde las actividades de costos son parte primordial por la optimización de tiempo y recursos, obteniendo beneficios más eficientes en la distribución de los elementos del costo tales como: materia prima directa, mano de obra y los costos indirectos de fabricación, y así determinar el precio correcto que genere mayor rentabilidad para el negocio.

De acuerdo a la economía mundial, el mercado globalizado, ha originado grandes expectativas en las empresas industriales, comerciales y de servicios en relación a los costos y fijación de precios, según Zapata (2015) detalla que uno de los problemas frecuentes de la gerencia que le impide tomar decisiones prontas y seguras, es la determinación de los costos, puesto que la inexistencia de procedimientos apropiados en cuentas contables y en las inversiones que se realiza para la producción de acuerdo a la actividad comercial, colocan en riesgo a los negocios, incluso llevaría a tomar decisiones erradas o distraer exageradamente la atención del empresario al tratar de establecer el costo en base a técnicas que mal usadas pueden llevar a datos imprecisos.

En el Ecuador, actualmente los cambios constantes en las empresas se enfrentan a grandes desafíos e innovadoras reglas por cumplir. Los negocios de servicios, principalmente las Lubrventas, están en crecimiento económico y, por ende, debe mantener alta ventaja en la determinación de los costos por servicios con valores reales para la fijación del precio de ventas, a fin de que éstas sean más competitivas a nivel nacional.

Lubrventas CRISTHY del Cantón La Libertad, dedicada a las actividades de servicios tales como: mantenimiento, lavado, limpieza, lubricación de vehículos, entre otros, presentó varias debilidades con respecto a la fijación del precio de ventas de los servicios que ésta ofrece, dificultando en la toma de decisiones para la gerencia y bajo este contexto se presentan las siguientes problemáticas:

- Aplicación de costos empíricos, provoca diferencias en la Contabilidad ya que problematiza en la valorización del mismo y en el precio de venta, impidiendo efectuar el análisis real de rendimiento económico y en la toma de decisiones.
- Poco conocimiento del personal administrativo acerca de la distribución de los elementos del costo ocasionando que la fijación del precio de venta se establezca de forma incorrecta.
- No existe la medición de los costos totales, generando que el margen de utilidad sea irreal, existiendo un grado de incertidumbre acerca del porcentaje de las ganancias que se obtiene por la venta de los servicios.
- Inadecuada fijación de precios de ventas conlleva a pérdidas monetarias, por estar efectuada con base a la demanda y no bajo un método adecuado provocando desconocimiento en la rentabilidad real del negocio.

Dada las problemáticas expuestas anteriormente, la presente investigación planteó la siguiente pregunta: ¿Qué efectos tienen los costos de servicios en la fijación del precio de venta en Lubrventas Cristhy, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017?

Por ello, se identificaron preguntas científicas de acuerdo a la problemática y son las siguientes:

- ¿Cuáles son los elementos de costos que conforman los servicios de Lubrventas CRISTHY?
- ¿Cuál es el costo total del servicio que se aplica para la fijación del precio de venta en Lubrventas CRISTHY?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la fijación del precio de venta para la obtención de un rendimiento favorable en Lubrventas CRISTHY?

De la misma forma, se estableció el objetivo general de la investigación que consistió en: Analizar la distribución de los costos de servicios a través de la recopilación de información contable para la fijación del precio de venta en Lubrventas CRISTHY, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

Como tareas científicas se buscó la identificación de los principales elementos de costos que conforman los servicios de Lubrventas CRISTHY; seguido de la examinación del costo total del servicio que se aplica para la fijación del precio de venta de Lubrventas CRISTHY; y posteriormente, un análisis a los factores que influyen en la fijación del precio de venta para la obtención de un rendimiento favorable en la empresa.

La presente investigación se justifica porque Lubrventas CRISTHY, tiene la necesidad de determinar los costos de servicios en base a información real, ya que no consideran los elementos como mano de obra y los costos indirectos de fabricación, por tanto; es fundamental que se realice la distribución correcta de los elementos del costo incluyéndolos en su totalidad, de tal manera fijar el precio adecuado de los servicios que esta entidad ofrece, para que permanezcan en el mercado.

Por tanto, esta investigación surgió como una respuesta a la necesidad de llevar un efectivo y eficiente proceso de costos; se sustenta esto en Zapata, P (2015), indica que la Contabilidad de Costos es la técnica especializada de la Contabilidad que utiliza métodos y procedimientos apropiados para registrar, resumir e interpretar las operaciones relacionadas con los costos que se requieren para elaborar un artículo, prestar un servicio, o los procesos y actividades que fueren inherentes a su producción.

Los costos de servicios y la fijación del precio de venta forman un factor fundamental dentro de las entidades, que influyen directamente en el gerente y demás usuarios como el contador y analista financiero, para que tomen decisiones correspondientes y cumplir con los objetivos institucionales, así como también el establecimiento de los costos como parte estratégica del manejo óptimo de los recursos que se disponen en la misma.

La investigación desarrollada fue descriptiva, basada en la utilización de los métodos deductivo, analítico y sintético; además en técnicas como las encuestas y

entrevistas, aplicados directamente al personal administrativo y operativo de la entidad, las cuales constituyen herramientas fundamentales para la recopilación de información suficiente y competente, en lo que respecta a los costos de servicios y fijación del precio de venta en Lubrventas CRISTHY, los mismos que permiten sustentar el trabajo de investigación y posteriormente la determinación de resultados.

Dada que la investigación se aplicó a Lubrventas CRISTHY, los resultados que se obtuvieron aportarán en gran medida a la entidad, considerando los procesos adecuados a desarrollarse, se implementen políticas correctivas y así tomar las medidas necesarias. Por su parte, se beneficia el personal administrativo, porque les permitirá conocer los costos reales que le genera el servicio de mantenimiento, lavado y lubricado de automotores, de tal manera puedan establecer la correcta fijación del precio de ventas.

Por tal razón, se justifica la realización del trabajo de investigación, por el aporte para el mejoramiento continuo de la Lubrventas, a través del proceso adecuado en relación a los costos de servicios y fijación del precio de ventas, a fin de que la empresa sea más competitiva a nivel provincial.

La investigación descriptiva con idea a defender se planteó que el análisis a los costos de servicios afectará la fijación del precio de venta en Lubrventas CRISTHY del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

El contenido del trabajo de investigación presente consta de tres capítulos que están detallados de la siguiente manera:

- El I capítulo trata del marco teórico, iniciando por la revisión de la literatura, el desarrollo de conceptos teóricos, y el marco legal en relación a las variables dependiente e independiente, los mismos que fueron obtenidos de libros actualizados, artículos científicos y otras fuentes relevantes, con el fin de revelar la relación con el problema de investigación, con abundante evidencia empírica.
- El II capítulo se detallan los materiales y métodos de la investigación, donde los tipos de investigación utilizados son: descriptiva, campo y documental- bibliográfica, para realizar comprensión de la realidad actual; el diseño de muestreo y la recolección de datos, específicamente el uso de técnicas como encuesta y entrevista con sus respectivos instrumentos, dirigidos principalmente al personal administrativo y operativo de Lubrventas CRISTHY.
- El III capítulo describe los resultados y discusión de la investigación, tanto el análisis de las encuestas y entrevistas desarrolladas, determinando las conclusiones esenciales y específicas, y las recomendaciones pertinentes. Además, la descripción de la propuesta a la investigación permitiendo establecer la correcta distribución de los costos de servicios para la fijación del precio de venta.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

El análisis de la revisión de la literatura del objeto de estudio denominado: “Costos de servicios y fijación del precio de venta”, se realizó desde la perspectiva de investigaciones en el campo como resultado de culminación de pregrado, los mismos que se presentan a continuación:

Jácome, L (2015) en su trabajo de grado titulado “Los costos de producción y la fijación de los precios de venta en la empresa Impactex” planteó como objetivo: “Estudiar la incidencia de los Costos de Producción en la Fijación del Precio de Venta para la determinación real de la utilidad en la empresa Impactex”, mediante una investigación de campo. Es así que, los resultados de la investigación indicaron que la empresa no posee información clara y efectiva de los costos incurridos durante el proceso de producción, lo que impide la correcta fijación del precio de venta de los productos, y a su vez carecen del control de los elementos del costo: Materia Prima Directa, Mano de Obra Directa y Costos Generales de Fabricación; obstaculizando conocer la cantidad de recursos empleados en la producción. (pág. 79)

Por su parte, Aguagüiña, V (2017) en su trabajo de grado titulado “La determinación de costos y la fijación de los precios en la fábrica Andrew’s” cuyo objetivo general fue: “Establecer la incidencia de la determinación de costos de

producción en la fijación de los precios de venta para incrementar las utilidades en la Fábrica Andrew's", mediante una investigación descriptiva permitió detallar acontecimientos primordiales sobre el tratamiento de los costos y fijación de precios. Es así que, los resultados de la investigación indicaron que se trabaja de manera empírica para establecer los costos de los productos debido a que no se asigna correctamente los elementos del costo que incurren durante el proceso de producción, afectando directamente la asignación de los precios de venta y que no se reflejen utilidades reales, el mismo que se recomendó el diseño de un sistema de Costos por Órdenes de Producción, que está encaminada a mejorar el proceso productivo, tener una información confiable (documentos contables) y real de los costos y precios de ventas. (pág. 92)

Silva, B (2017) en su trabajo titulado "Sistema de costos y fijación de precios para los servicios de la empresa CISNECOLOR Cía. Ltda.", planteó como objetivo general: "Evaluar el Sistema de costos y la fijación de precios para los servicios de la empresa Cisnecolor Cía. Ltda.", por medio de la aplicación de la lista de comprobación, realizó la verificación del cumplimiento de los procedimientos de costo y fijación de precios, teniendo como resultados que no se cuenta con un registro adecuado de existencias de la materia prima; la empresa fija los precios de los servicios tomando como referencia los precios de la competencia debido a que no se realiza la correcta determinación de los costos, por tanto, se recomendó la elaboración de un sistema de costos por procesos para la fijación de precios con el fin de obtener el costo real del servicio que está brindando y a su vez se fija el precio oportuno. (pág. 82)

Juca, S & Pacheco, M (2017) en su trabajo de titulación “Sistema de costos por órdenes de producción en la generación de servicios en los concesionarios de vehículos CHERY CUENCAUTO”, plantearon como objetivo general: Estudiar la situación del concesionario para la determinación el costo real en la generación de los servicios post-venta, por medio de una investigación descriptiva e investigación documental-bibliográfica, se basó en libros y proyectos referentes al desarrollo de estudio. La metodología permitió conocer que la empresa no posee Contabilidad de Costos ocasionando que no se genere mayor ganancia, forjando la expectativa de comenzar y modificar el plan general de cuentas donde es necesario la inclusión de cuentas como inventario de productos en proceso, inventarios de productos terminados, costos indirectos de fabricación, mano de obra directa y mano de obra indirecta, mejorar el sistema de costos y por ende el establecimiento de una tabla de precios donde se consideren todo tipo de gastos operativos. (pág. 144)

En definitiva, los costos en las empresas industriales y de servicios, son de gran importancia, pues esta permite identificar el valor que realmente se invierte, acompañado del control de los gastos operativos que esta conlleva, por tanto, es indispensable que en el proceso de los costos se posea el conocimiento de los elementos que intervienen, la medición de los costos, que a través de ellos se determina el precio adecuado al bien o servicio, pues prácticamente es una base esencial para la toma de decisiones gerenciales de las empresas, a fin de que se obtenga grandes beneficios económicos y mayor posicionamiento en el mercado competitivo durante los últimos años.

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1. Variable independiente: Costos de Servicios

1.2.1.1. Contabilidad de Costos

A continuación se mencionan conceptos importantes en el manejo de la contabilidad de costos, según Toro, F (2016) afirma que la Contabilidad de Costos: “Mide, consolida y reporta información tanto financiera como no financiera relativa a la adquisición y/o consumo de insumos por parte de una empresa, además provee información tanto de Contabilidad Administrativa como a la Contabilidad Financiera” (pág. 2).

Por su parte, Arredondo, M (2015) en su libro Contabilidad y análisis de costos indica que: “La Contabilidad de Costos se debe considerarla como elemento clave de la gerencia en todas las actividades de planeación, control y formulación de estrategias ya que proporciona las herramientas contables indispensables para lograr el buen funcionamiento” (pág. 2).p

La utilidad de la contabilidad de costos, la menciona Rivero, J (2015) “La Contabilidad de Costos sirve para los usuarios internos de la empresa y en ella se determina el objeto de costo de los productos o servicios” (pág. 12).

Es así que, la Contabilidad de Costos se asocia en las empresas industriales y de servicios puesto que integran procesos y métodos apropiados para registrar detalladamente, controlar, analizar e interpretar todas las operaciones que están relacionadas a los costos que se requieren para los servicios. Bajo estos preceptos

teóricos se realizó el trabajo de investigación en Lubrventas Cristhy, por la importancia de contar con los procesos de costos a los servicios, con el fin de proveer información para la toma de decisiones.

1.2.1.2. Objetivos de la Contabilidad de Costos

Referente a los objetivos de la contabilidad de costos, el autor García, J (2014) indica los siguientes:

- Contribuir a fortalecer los mecanismos de coordinación y apoyo entre todas las áreas (compras, producción, recursos humanos, finanzas, distribución, ventas, entre otras), para el logro de los objetivos de la empresa (...).
- Contribuir a mejorar los resultados operativos y financieros de la empresa, propiciando el ingreso a procesos de mejora continua.
- Contribuir en la elaboración de presupuestos, en la planeación de utilidades y en la elección de alternativas, proporcionando información oportuna de costos de producción, distribución, venta, administración y financiamiento.
- Controlar los costos incurridos a través de comparaciones con costos previamente establecidos, y, en consecuencia, descubrir ineficiencias.
- Generar información que contribuya a determinar resultados.
- Proporcionar información de costos en forma oportuna a la dirección de la empresa, para una mejor toma de decisiones (págs. 7-8-9).

El cumplimiento de los objetivos de la Contabilidad de Costos permite fortalecer los mecanismos entre todas las áreas para el logro de los objetivos institucionales

del negocio, así como también el establecimiento de los costos como parte estratégica para la obtención de grandes ventajas competitivas en el mercado. Por tanto, la Contabilidad de Costos forma parte esencial en Lubrventas Cristhy, puesto a través de ella se alcanza el control de todas las operaciones para mejorar los resultados financieros del negocio.

1.2.1.3. Costos

A continuación, se presentan las definiciones de costos planteados por autores:

Según las estimaciones de Lambretón, V & Garza, G (2016) determinan que: “Un costo puede definirse como el sacrificio (en término de gasto) o la suma de erogaciones que realiza una empresa para adquirir un bien o un servicio del cual espera obtener beneficios en el futuro (pág. 20).

Según Cárdenas, R (2016) afirma que: “Es la suma de las inversiones que se han efectuado en los elementos que concurren en la producción y venta de un artículo o desarrollo de una función” (pág. 30).

Rincón, C & Villareal, F (2014) expresan: “Los costos son las inversiones que se realizan con la expectativa de obtener beneficios presentes y/o futuros” (pág. 18).

Considerando al aporte de los autores mencionados, se determina que los costos son considerados como el valor monetario de los recursos que integran un producto o servicio, lo que permitirá a Lubrventas CRISTHY establecer una base para la correcta fijación del precio de venta de los servicios que ésta ofrece, a fin de que genere beneficios económicos e incrementen la rentabilidad en el futuro.

1.2.1.4. Costos de Servicios

En este apartado, se detallan las definiciones de costos de servicios según varios autores y son los siguientes:

Laporta, R (2016) expone que es: “El valor del conjunto de bienes y esfuerzos en que se ha incurrido o se va a incurrir o que deben, para obtener un servicio terminado de calidad. Cuando se trata de empresas de servicios, se conoce como costo operativo” (pág. 36).

Alvarado, V (2016) indica que costos de servicios debe entenderse como: “La valuación, en términos monetarios, de todos los recursos y actividades necesarios para la prestación de un servicio” (pág. 8).

Para la comprensión de cómo están conformados los costos de una empresa se hace referencia a Polo, B (2017) que menciona:

Los costos de las empresas de servicios están conformados por dos elementos que son: la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación (servicio puro), en algunos casos, ciertos servicios incluyen dentro de sus elementos de costos los materiales directos, pero son de menor valor. Por ejemplo, una empresa de ingeniería de sistemas que presta servicio de elaboración de programas (software) utiliza discos compactos (CDs) para instalar dichos programas y dejárselos al cliente. Estos discos compactos tienen un costo para la empresa de sistemas, son identificables y cuantificables dentro de la prestación de servicios y por lo tanto constituyen un costo directo (pág. 7).

De acuerdo a las definiciones de los autores expuestos anteriormente, se puede determinar que “costos de servicios”, es considerado como el valor monetario de los recursos que incurren durante el proceso del servicio, el mismo que está destinado para producir un beneficio económico futuro. Cabe destacar que las empresas de servicios cada vez son más abundantes y están a la expectativa de brindar servicios competitivos que pueden representar bajos costos para las organizaciones, es así que en Lubrivas Cristhy, existe la necesidad de profundizar en el tema de los costos que integran los servicios existentes, y que por medio del estudio se calcule el costo real de brindar un servicio de calidad a sus consumidores.

1.2.1.5. Elementos del Costo

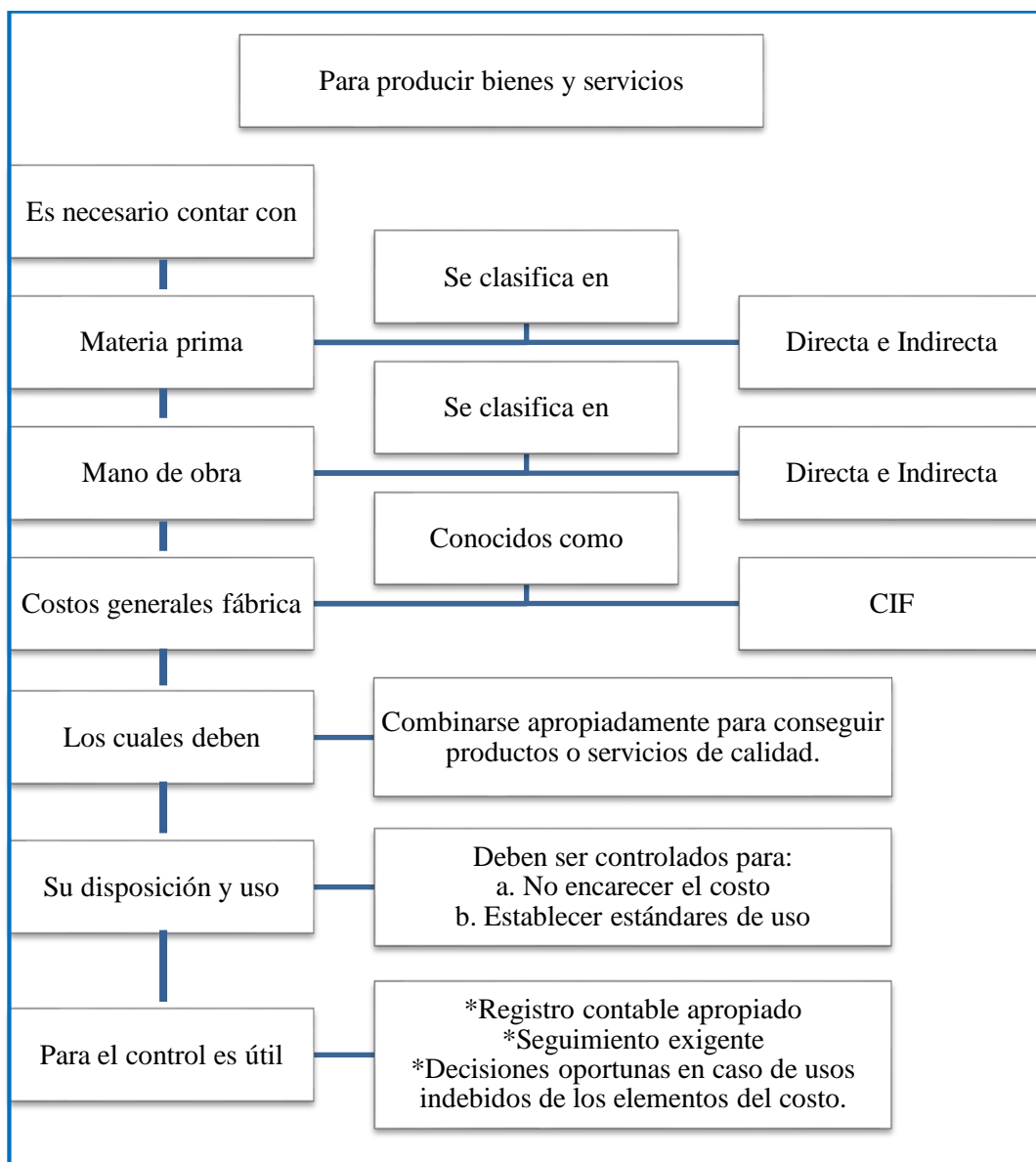
Los elementos del costo son parte fundamental para la determinación del bien o servicio.

Es así que Rojas, M (2015), en su libro titulado “Contabilidad de Costos en industrias de transformación”, hace énfasis en los elementos del costo y considera lo siguiente:

Para obtener un artículo terminado se requieren tres tipos de insumos: el primero es la materia prima principal, la cual será transformada con la aplicación de trabajo directo; segundo la mano de obra, también conocido como sueldos y salarios directos, así como el uso de instalaciones e insumos para la fabricación, y tercero los gastos de fabricación cuyos costos están en la cuenta del mismo nombre (pág. 16).

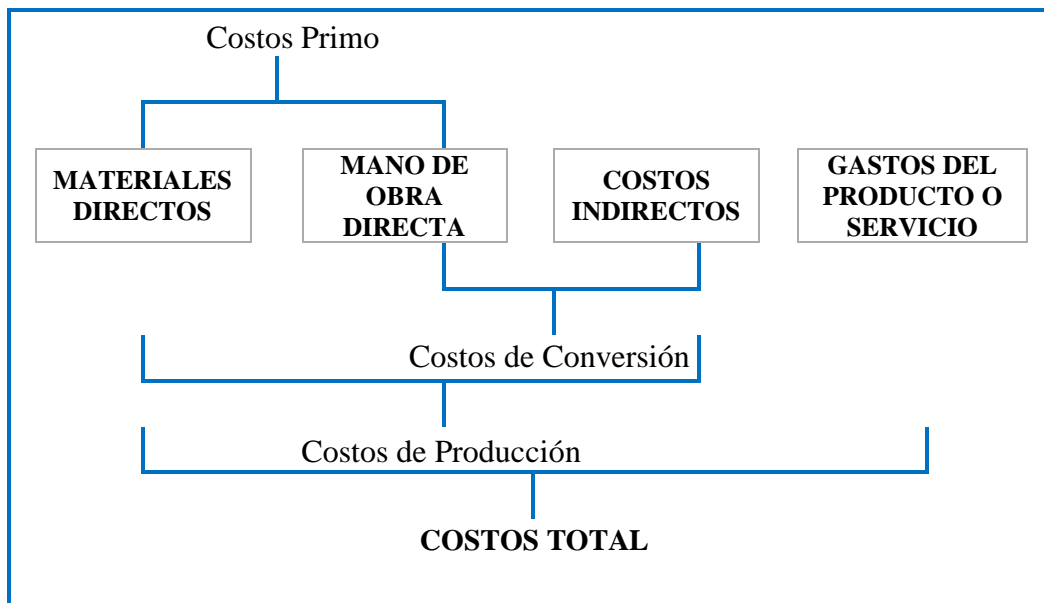
Así como que la autora ha expuesto lo anterior, indica también que para producir bienes y servicios es importante contar con los elementos del costo, los mismos que deben ser controlados para establecer los estándares del uso de los recursos. En los siguientes cuadros se detallan los elementos del costo de producción y los costos del producto desde la perspectiva de otros autores:

Cuadro 1: Elementos del Costo de Producción



Fuente: Zapata Pedro (2015). Contabilidad de costos. Herramientas para la toma de decisiones.
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Cuadro 2: Costos del producto



Fuente: Muñoz, M., Espinoza, R., Zúñiga, X., Guerrero, A., & Campos, H. (2017). Contabilidad de costos para la gestión administrativa.

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Se entiende que los elementos del costo se clasifican en: materia prima directa o materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación; posteriormente, estos conllevan a otros elementos como se observa en el cuadro 2 “Costos del producto”; 1. Costo Primo el cual lo constituyen los materiales directos y mano de obra directa; 2. Costos de conversión que es la sumatoria de la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación o costos indirectos; 3. Costos de producción que consideran los tres elementos del costo; y finalmente, 4. Costos total que incluyen los costos de producción y los gastos del producto o servicio.

En definitiva, es sustancial que cada uno de estos elementos del costo, es primordial para Lubrventas CRISTHY, identificar los factores que intervienen en el proceso de costos para obtener grandes beneficios.

1.2.1.6. Materia Prima Directa

Al profundizar sobre los elementos del costo, a continuación, se dará el detalle respectivo de cada uno de ellos. Es así que, según el estudio de Rivero, J (2015) indica que la materia prima directa son:

Recursos en la producción y se transforman en productos terminados, adicionándoles el costo de mano de obra y costos indirectos de fabricación. Se dividen en: 1. Materiales directos: Son aquellos identificables con el bien terminado y representan el principal costo de materiales en la medida en que las empresas tengan la capacidad para identificar los materiales directos la mayoría lo serán (...). 2. Materiales indirectos: Forman parte de los costos indirectos de fabricación, se involucran de manera indirecta en la elaboración del producto terminado y sus costos no son representativos del costo total del producto (págs. 35-36).

Por su parte, los materiales directos son el elemento que se convierte en un artículo de consumo o de servicio, por tal razón, Zapata, P (2015) en su libro Contabilidad de Costos afirma que: “Los materiales o materias primas constituyen todos los bienes -se encuentren en estado natural o no- requeridos para la fabricación de artículos que serán algo o muy diferente al de los materiales utilizados”. (pág. 16)

De igual manera, Alvarado, V (2016) hace énfasis indicando que es: “Material necesario e inventariable en la elaboración de un producto o un servicio”. (pág. 66)

1.2.1.7. Mano de Obra Directa

La mano de obra es el esfuerzo humano que se necesita para convertir la materia prima o materiales directos en un producto o servicio. Rivero, J (2015) indica que:

Representa el esfuerzo, ya sea físico o mental en la elaboración de un bien. Se divide en dos también: 1. Mano de obra directa: Se relaciona directamente con la fabricación del bien. Generalmente su costo es la remuneración de los trabajadores que están en contacto directo con los bienes o servicios (...). 2. Mano de obra indirecta: Es parte de los costos indirectos de fabricación porque no interviene en la producción directamente (pág. 36).

De igual manera, Laporta, R (2016) define a la mano de obra como:

Para tipificar una tarea como mano de obra directa es necesario (al igual que en relación a la materia prima) identificar y cuantificar la tarea del operario en el producto terminado. Por lo tanto, habrá actividades como: limpieza, vigilancia, mantenimiento, apoyo, que, si bien se puede identificar quien las realiza, no es posible cuantificarlas con relación al producto terminado, constituyendo la mano de obra indirecta, la cual se imputa al costo a través del factor cargo fabril (...). Para calcular el costo de la mano de obra directa, se determina la mano de obra directa sobre las horas hombres laborados (pág. 41).

Zapata, P (2015) afirma que la mano de obra o fuerza laboral es: “La fuerza creativa del ser humano -puede ser físico o intelectual- requerido para transformar los materiales con ayuda de máquinas, equipos y tecnología”. (pág. 16)

1.2.1.8. Costos Indirectos de Fabricación

Los costos indirectos de fabricación son aquellos que están vinculados al proceso de producción, pero que no tienen contacto directo con la transformación del bien o servicio. Por tanto, según el estudio Alvarado, V (2016) define como:

Los costos indirectos representan las erogaciones necesarias para el desarrollo de las operaciones productivas, administrativas y de distribución de una empresa, pero que no inciden de manera directa en estos. Entre los costos indirectos se pueden señalar: renta y depreciación de inmuebles y equipos, fotocopiado, telefonía, mantenimiento de instalaciones, cursos de capacitación, gastos de representación, internet, agua, luz, calefacción y gas, papelería, comedor, seguridad y vigilancia, preservación de instalaciones, combustibles, responsabilidad social empresarial. La representación en fórmula para calcular es: $\text{costos indirectos de fabricación} / \text{horas hombres laboradas}$ (pág. 194).

Por su parte, Muñoz, Espinoza, Zúñiga, Guerrero, & Campos (2017), indica que los costos indirectos de fabricación: “Son todos aquellos que se involucran en el proceso de transformación de la materia prima a productos terminados, pero no manipulan directamente la materia prima a transformar” (pág. 22).

De forma general, los elementos del costo: la materia prima, mano de obra y los costos indirectos de fabricación, son elementos esenciales para la fabricación de productos o para la generación servicios, el mismo que es indispensable en la distribución con el fin de que se optimicen los costos en la búsqueda de la obtención de utilidades.

Una vez realizado el respectivo estudio de los elementos del costo, Rivero, J (2015, pág. 37), hace énfasis y muestra un ejemplo claro y conciso sobre la distribución del costo, dónde es importante la identificación correcta de cada uno de ellos: materiales directos, mano de obra directa, costos indirectos de fabricación. Además, la determinación del importe de los gastos operativos.

Tabla 1: Distribución de los costos

Concepto	Datos	Materiales directos	Mano de obra directa	Costos indirectos de fabricación	Gastos Operativos
Materiales					
Madera	\$ 120,000.00	\$ 120,000.00			
Metal	\$ 100,000.00	\$ 100,000.00			
Pegamento	\$ 1,000.00			\$ 1,000.00	
Tornillos	\$ 1,500.00			\$ 1,500.00	
Subtotal 1:	\$ 222,500.00				
Mano de obra					
Carpinteros	\$ 100,000.00		\$ 100,000.00		
Supervisor de fábrica	\$ 20,000.00			\$ 20,000.00	
Vigilante de fábrica	\$ 2,000.00			\$ 2,000.00	
Subtotal 2:	\$ 122,000.00				
Otros costos:					
Servicios públicos de fábrica	\$ 15,000.00			\$ 15,000.00	
Alquiler de fábrica	\$ 85,000.00			\$ 85,000.00	
Sueldos operativos	\$ 70,000.00				\$ 70,000.00
Alquilar de oficinas	\$ 25,000.00				\$ 25,000.00
Deprec. de equipos de fábrica	\$ 5,000.00			\$ 5,000.00	
Depreciación de oficinas	\$ 4,000.00				\$ 4,000.00
Subtotal 3:	\$ 204,000.00				
Total General	\$ 548,500.00	\$ 220,000.00	\$ 100,000.00	\$ 129,500.00	\$ 99,000.00

Fuente: Rivero, J. (2015). Costos y presupuestos. Reto de todos los días.

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

1.2.1.9. Determinación del Costo

Referente a la determinación del costo, el autor, Zapata, P (2015) afirma que es el reflejo de la administración, por eso hace énfasis en la importancia:

La determinación del costo es importante puesto que le permite mejorar o mantener la imagen ante sus clientes que perciben desde afuera las fortalezas o debilidades administrativas. Dado que con frecuencia, las empresas que carecen de un sistema apropiado de costos no son consistentes en sus precios, en sus negociaciones, y especialmente no pueden sustentar con cifras confiables cualquier pretendido aumento de tarifas –como el caso del precio de transporte público o de las tarifas eléctricas o telefónicas- (págs. 6-7).

En cuanto a la medición del costo, Laporta, R (2016) indica que “Resultan imprescindibles las mediciones para aquellas empresas que no practican, el solo hecho de empezar a medir es sumamente importante, pues significa un cambio de actitud, una concientización de la trascendencia de estos registros” (pág. 33).

Las mediciones del costo forman un factor primordial dentro de las empresas industriales, pues ésta permite tomar un cambio transcendental. Sin embargo, en Lubrivas Cristhy, es sustancial que se realice este tipo de procesos que son de utilidad para que los administradores del negocio tomen decisiones, que estén encaminadas al mejoramiento de las actividades. El comportamiento de los costos permite predecir ganancias conforme cambian los volúmenes de ventas y producción de los servicios, pero para ello es necesario que se realice la correcta distribución de los elementos del costo para la determinación del mismo.

1.2.1.10. Hoja de Costos

Una vez realizada el estudio de los elementos del costo y la determinación del mismo, el autor Zapata, P (2015), establece un modelo de Hoja de Costos por Órdenes de trabajo que a continuación se presenta:

Cuadro 3: Modelo de Hoja de Costos

EMPRESA "CALZADO A LA MEDIDA"									
HOJA DE COSTOS									
Cliente:	Sr. NN			Orden de Producción:	00230				
Presupuesto:	00100			P/Venta:	-				
Artículo:	Zapatos			Cantidad:	40 pares				
Fecha de Inicio:	04-oct-200x			Fecha de Término:	24-oct-200x				
Fecha	Materia Prima Directa			Mano de Obra Directa			Costos Indirectos de Fabricación		
SUMAN									
RESUMEN			C. TOTAL	f) Contador costos					
Materia prima directa			\$ -						
Mano de obra directa			\$ -						
Costo primo directo			\$ -						
CIF – aplicados			\$ -						
Costo de fabricación			\$ -						

Fuente: Zapata, P. (2015). Contabilidad de costos. Herramientas para la toma de decisiones.
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

1.2.2. Variable Dependiente: Fijación del precio de venta

1.2.2.1. Fijación del precio

A continuación se realiza el análisis que Zapata, P (2015), expone en su libro Contabilidad de Costos, herramientas para la toma de decisiones:

En la actualidad, ni las poderosas y tradicionales empresas multinacionales, menos aún, las nacionales, tienen poder para controlar e imponer precios en el mercado libre, puesto que la ley antimonopolios reformada y vigente en Ecuador, basta citar ejemplos de cómo empresas pasteurizadoras de leche o de gaseosas “líderes de ayer” hoy difícilmente pueden fijar precios, puesto que sus clientes, simplemente, se cambian de marca o de productos, o ambas cosas a la vez. En este ambiente, el Estado con el poder y control de la economía, fija precios tope al público por ejemplo del pan y medicinas, pero también ahora determina los precios mínimos o de sustentación para los productos agrícolas (págs. 3-4).

En este sentido Según Lambretón, V & Garza, G (2016) indican la importancia que constituye fijar un precio por lo que explican lo siguiente:

Fijar o establecer un precio que sea atractivo para los consumidores constituye una de las decisiones más difíciles que enfrentan los administradores de las empresas, dado que esto afecta directamente la demanda de los productos o servicios que éstas ofrecen. Hay organizaciones que no tienen capacidad para influir en los precios del mercado, así que deben fijar un precio comparable al

que ofrecen los competidores para no quedar fuera de la jugada. Si la empresa quiere establecer un precio por arriba del precio de mercado pero conservar su clientela, debe ofrecer un producto diferenciado y que ofrezca una característica que los consumidores valoren lo suficiente como para estar dispuestos a pagar más por él (pág. 212).

En esta misma línea de análisis, las estimaciones de López, S (2014) en su libro "Precios y costos en el marketing relacional" detalla que:

El precio de un producto debe ser fijado dentro del contexto de: los beneficios ofrecidos; el posicionamiento del producto (su imagen y percepción); el segmento objetivo (necesidades, perfil, hábitos y preferencias); la competencia (sus beneficios y precios); las fuerzas del mercado (oferta y demanda); la diferenciación y/o ventaja competitiva; el ciclo de vida del producto (pág. 76).

Dada las aportaciones textuales del estudio de varios autores, se determina que la fijación del precio de venta constituye el valor monetario que se paga por la compra o adquisición de un bien o servicio; el precio expresa la aceptación o rechazo por parte de los clientes.

Además, es importante resaltar que el precio es un componente que se mide bajo métodos como: basados en los costos, demanda y competencia; para ello es necesario la identificación de los elementos y principalmente los factores que influyen en la fijación del precio de venta, de tal manera contribuir en la toma de decisiones gerenciales.

1.2.2.2. Objetivos del precio

Por su parte, Sangri, A (2014) en su libro Introducción a la Mercadotecnia indica los principales objetivos que posee el precio y determina que:

El establecimiento de un precio busca cumplir con cuatro o tres objetivos secundarios: a) Prioritarios: margen de beneficio, aumentar o estabilizar la cuota de mercado, maximizar el flujo de efectivo (cash-flow) a corto plazo, rentabilizar las inversiones. b) Secundarios: maximizar el beneficio a corto plazo, evitar o afrontar a la competencia, estabilizar precios y márgenes (pág. 81).

Tabla 2: Objetivos de una empresa y función de los precios

Objetivos	Función que el precio desempeña
Potenciar beneficios	Contrastar los costos y ajustarse para lograr el punto máximo de beneficio (mismo que todas las empresas optan por conseguir).
Incrementar el cash-flow	Ajustar precios y descuentos a fin de alentar la compra de productos y su rápido cobro.
Mantener el interés	Adaptarse en períodos de baja demanda; para las empresas es importante la competitividad.
Mantenerse en el mercado	Asegurar una igualdad entre los precios propios y los de la competencia; las empresas buscan mantener el liderazgo o la posición.
Evitar la competencia	Fijar precios que ayuden a evitar la competencia con otras empresas dentro del mismo mercado; se puede evitar la entrada de nuevos competidores.
Actuación honesta	Por fijar unos precios todavía más bajos que los considerados como normales; hacer lo que se considera correcto desde el punto de vista social.

Fuente: Sangri, A. (2014). Introducción a la Mercadotecnia.

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Los objetivos del precio son fundamentales puesto que a través de ello se busca potenciar beneficios para la empresa, ajustar los precios a fin de que la adquisición del servicio se torne la forma más rápida posible con la satisfacción de que el cliente o usuario posea un servicio de calidad. Lubrventas Cristhy, así como posee sus objetivos institucionales en el campo laboral, es indispensable que cuente con unos objetivos claros y concisos, tal como se muestra en la Tabla 2, para la correcta fijación del precio de venta.

1.2.2.3. Elementos de una política de precio

Entre los principales elementos que forman de parte de una política de precios según López, S (2014) incluyen:

- **Metas.** Una política de precios debe tener un objetivo acorde con la meta de rentabilidad de la empresa. Entre los posibles objetivos de precios se pueden encontrar: Ingresos y/o participación de mercado: le apunta a lograr un nivel específico de ventas o meta de participación de mercado. Utilidades y rentabilidad: este es un objetivo claro con números precisos en cuanto a utilidad neta y rentabilidad. Factores sociales: estos pueden ser precios especialmente bajos para servir algún tipo de objetivo social.
- **Cobertura.** Debe quedar claramente establecido qué precios aplican en que zonas geográficas y para cuáles segmentos del mercado.
- **Método.** El método utilizado para fijar precios debe estar definido: establece las circunstancias en que cambian y cómo calcularlos.

- Descuentos. Frecuentemente y por diversas razones, se ofrecen diferentes tipos de descuentos. Debe quedar claramente establecido cómo se deben aplicar: justificación y cuantía.
- Responsabilidad. La fijación de precios es una tarea muy crítica, que se debe llevar a cabo por personas debidamente capacitadas que tengan el empoderamiento necesario. Así mismo, deben quedar responsabilizados por su gestión.
- Comunicación e Implementación. Debe quedar claramente especificado cómo se comunican e implementan los precios. Esto se refiere a cómo, quién, cuándo y dónde se aplica la lista de precios.
- Términos de venta. Las transacciones de venta conllevan condiciones de negociación, tales como fechas de entrega, forma de pago, garantías, etc.
- Vigencia. Una lista de precios debe tener una fecha de vigencia (desde... hasta). Los clientes deben saber que las listas de precios pueden cambiar, con o sin previo aviso (págs. 83-84).

Todos los elementos expuestos anteriormente, son los principales para establecer la política de precios, puesto que las metas establecidas por la empresa son parte de los factores para lograr un nivel específico de ventas, potenciar la participación y posicionamiento en el mercado, obteniendo utilidades y rentabilidad. Todo aquello requiere de mucha responsabilidad ya que es una tarea muy crítica para el futuro del negocio.

1.2.2.4. Factores influyentes en la fijación del precio

Existen factores que influyen en la fijación del precio, es así que Sangri, A (2014) establece dos factores y son: “1. Internos: objetivos de mercadotecnia, estrategia de la mezcla de mercadotecnia, costos. 2. Externos: la naturaleza del mercado, la demanda y competencia, otros factores ambientales (económicos o gubernamentales)” (pág. 82).

Además, Aznar, Gallego, Medianero, & Vegas (2015) indica lo siguiente:

A lo largo de la Historia, el precio ha constituido un elemento clave influyente en la decisión del comprado. Sin embargo, en la actualidad, existe una serie de factores ajenos al precio que están siendo determinantes en esta decisión. A continuación, se procede a detallar algunos de ellos: la competencia, la elasticidad de la oferta y la demanda, factores psicológicos (los precios psicológicos utilizan la respuesta emocional del cliente para fomentar las ventas), aspectos legales, los costes de marketing y comercialización internacional, los tipos de cambio (pág. 99).

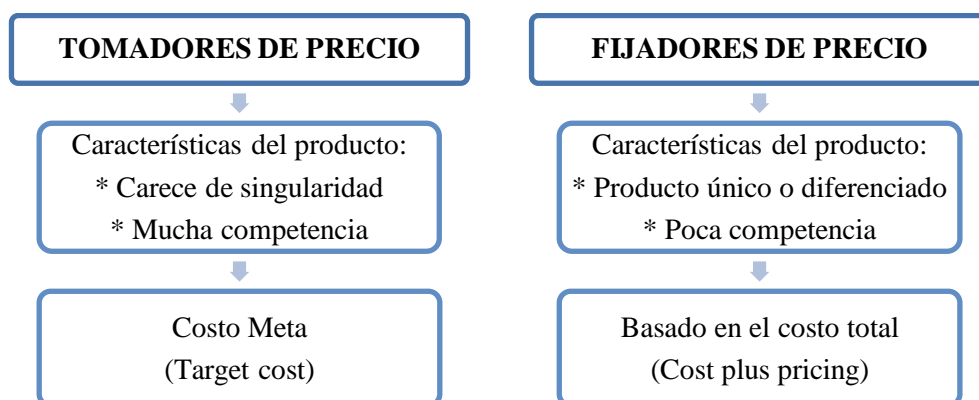
Como se mencionó anteriormente, existen diferentes factores que influyen en el precio y que en la actualidad aún siguen en el mercado, debido al incremento de los negocios. Uno de los factores que mayormente se considera es la competencia porque la empresa fija un precio menor, parecido o mayor, con la finalidad de ser una organización líder en el mercado. Pese a aquello, es indispensable que se cubra con todos los costos de producción o servicios, distribución y venta de los mismos para un alto beneficio económico.

1.2.2.5. Métodos para la fijación del precio

Según Lambretón, V & Garza, G (2016) exponen un criterio de acuerdo a los métodos para determinar la correcta fijación del precio e indican que:

Si el producto o servicio que ofrece una empresa no tiene una característica de diferenciación respecto de los productos de la competencia, deberá fijar un precio equivalente al que ofrecen en el mercado sus principales competidores. Este sistema de fijación de precio se conoce como costo meta (target cost). Si por el contrario, la organización ofrece único o nuevo, del que no hay mucha oferta en el mercado, o en cuya producción tiene una ventaja competitiva, puede establecer un precio equivalente al costo más el porcentaje de utilidad deseado; a este método se lo denomina costo total (cost plus pricing) (pág. 212).

Cuadro 4: Metodología para la fijación del precio



Fuente: Lambretón, V., & Garza, G. (2016). Costos para la toma de decisiones
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Por su parte, Pérez, F (2017) indica su punto de vista sobre los métodos para la fijación del precio, los mismos que considera parte fundamental y expone que:

La fijación de precios de un producto o servicio es una decisión completa para cualquier organización o empresa. Es preciso insistir en la idea de que las decisiones que se tomen sobre los precios deben estar perfectamente coordinadas con las decisiones que, sobre productos, distribución, promoción, publicidad, se realicen en la empresa dentro de la política de marketing y de la política general de la empresa. Para fijar precios, teóricamente habría que considerar tres variables: los costes, la demanda y la competencia (...). Estos métodos son: métodos basados en los costes, métodos basados en la competencia, métodos basados en la demanda. Estos métodos, como su nombre indica, se basan en los datos de costes para obtener el precio final de venta de un producto, quedando relegados en segundo término la demanda y la competencia (pág. 31).

1.2.2.6. Método basado en los costes

Al profundizar en los métodos de fijación de precios, se dará el detalle de cada uno de ellos. Pérez, F (2017) indica que el método basado en los costes:

Entre los distintos métodos basados en los costes se puede resaltar los de coste más margen, los de margen en el precio y los del precio o beneficio objetivo: 1) Método del coste más margen: consiste en añadir el coste total unitario del producto un determinado porcentaje de beneficio. El coste total unitario se obtiene sumando al coste variable los costes fijos totales divididos por el número de unidades producidas. El margen o porcentaje de beneficio añadido suele variar considerablemente según el tipo de producto, o, inversamente

proporcional a los costes y a la rotación de los productos. 2) Método de margen en el precio: con este método el precio se fija teniendo en cuenta que una parte del mismo debe ser el margen, es decir, se calcula sobre el precio en vez de sobre los costes como se hace en el método anterior, aunque estos son tomados como información de partida. Con este método el minorista sabe en cada momento qué parte del precio de su producto corresponde a costes y cuál proporciona margen para la organización, además de facilitarle la máxima información a la hora de realizar alguna rebaja o ajuste de precio. 3) Método del beneficio objetivo: consiste en fijar el precio que permite obtener un beneficio o volumen de ventas dado (pág. 32).

1.2.2.7. Método basado en la competencia

Además, Pérez, F (2017) manifiesta que el método basado en la competencia se fija en los precios de la competencia del mercado cómo su nombre lo indica. Éste posee tres acciones importantes y que a su vez dan lugar a otros métodos:

En determinadas ocasiones, a la empresa le interesa fijar sus precios teniendo en cuenta la competencia más que los costes, aunque estos marcan el precio mínimo al que puede venderse el producto. Estos métodos consisten en fijar un precio que guarde una determinada relación con los precios de los productos de la competencia. Normalmente la variación de precios de la competencia origina una variación inmediata de los precios de la empresa, expresada de cualquiera de estas tres acciones: 1) Poner los mismos o similares precios que la competencia, 2) Poner los precios siempre más bajos, 3) Ponerlos más altos.

Estas acciones han dado lugar a los siguientes métodos: sistema de paridad competitiva, fijación de precios por debajo del nivel competitivo y fijación de precios por encima del nivel competitivo (pág. 33).

Según Calleja, F (2013) indica que el método basado en la competencia:

Se trata de la práctica, bastante extendida, de que las empresas pequeñas o que no son líderes en el mercado establecen su precio de venta copiando a las más grandes o a la empresa líder; en la mayoría de los casos, fijan un precio un poco menor para atraer clientes, pero debe aclararse que este precio no está en función de sus costos o de sus aspectos internos, sino en función del competidor y de su capacidad para enfrentarlos (pág. 305).

1.2.2.8. Método basado en la demanda

Así mismo, Cárdenas, R (2016) afirma que el método basado en la demanda es la cantidad del producto que el cliente está dispuesto a aceptar, debido a que depende del factor económico de los compradores para adaptar el precio de venta:

La demanda de un producto dependerá del precio al que el producto puede ser encontrado en el mercado, del valor o utilidad que se asocie al producto, las posibilidades económicas de los compradores. Tienen por inconveniente lo difícil que resulta obtener la información necesaria para llevarlos a cabo, puesto que parten de premisas tales como conocimiento de la función de demanda de los consumidores o las preferencias de los mismos sobre los distintos atributos que configuran los productos; lo que lleva a que se tomen

decisiones con datos del pasado que no reflejan la situación actual de la empresa en el mercado. En este método hace referencia al “Valor percibido” puesto que el consumidor está dispuesto a pagar, como máximo, el valor asignado a la utilidad que le reporta el producto conseguido. Sin olvidar que, dentro de esta percepción, se encuentra a la apreciación que el consumidor hace de los costes incorporados al producto o servicio adquirido (pág. 182).

Por lo tanto se determina qué para la fijación del precio de venta de un producto o servicio, es indispensable que se tome una decisión completa que beneficie en su totalidad a la entidad, por ejemplo, si la empresa quiere establecer un precio por encima del existente en el mercado, pero a su vez necesita conservar la clientela, es importante brindar un producto o servicio que haga la diferencia entre la competencia, a fin de que los consumidores aprecien su valor y por tanto, estar dispuestos a pagar por él.

Además, cómo se mencionó anteriormente, existen diferentes métodos para la fijación de precios, de los cuales se considera tres y son: los costes, la demanda y la competencia. De acuerdo a los precios basados en los costes, cómo su nombre lo indica, se basan en los datos de los costos (información), y así obtener el precio de venta final del producto o servicio; el método basado en la competencia radica en fijar un precio que tenga una relación con los precios de la competencia; y, el método basado en la demanda es la cantidad del producto que acepta el mercado. Por tal razón, los métodos de fijación del precio de venta sirven como medidas para tomar las decisiones necesarias que convenga a la empresa, a fin de establecer precios que estén acordes a las expectativas de los clientes.

1.3. Fundamentos legales

Dentro del marco legal, se detallan las bases correspondientes a la entidad y al objeto de estudio en Lubrventas CRISTHY, es así que, en la Constitución de la República del Ecuador, en el Título II “Derechos”, capítulo segundo “Derechos del Buen Vivir”, en la sección octava “Trabajo y seguridad social” expresa:

Art. 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (pág. 19).

Con respecto a las formas de trabajo y su retribución se expresa que:

Art. 325. El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (pág. 150).

Dentro de la Constitución ecuatoriana se hace énfasis la importancia del trabajo, y específicamente en Lubrventas CRISTHY, el personal administrativo y operativo, están en su derecho a laborar, desempeñar su trabajo por medio del servicio de mantenimiento, lubricación y lavado de automotores, ésta genera ingresos económicos presentes y futuros para el negocio, y a la vez crea plazas de trabajo en beneficios de la provincia Santa Elena y el Cantón La Libertad.

La Ley de Gestión Ambiental, es una normativa vinculada con el lugar de estudio, debido a que es una Lubriventas dónde es indispensable el análisis de la gestión ambiental, por tanto, dentro de los mecanismos de participación social indica:

Art. 28.- Toda persona natural o jurídica tiene derecho a participar en la gestión ambiental, a través de los mecanismos que para el efecto establezca el Reglamento, entre los cuales se incluirán consultas, audiencias públicas, iniciativas, propuestas o cualquier forma de asociación entre el sector público y el privado. Se concede acción popular para denunciar a quienes violen esta garantía, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal por denuncias o acusaciones temerarias o maliciosas (pág. 6).

El Ministerio del Medio Ambiente, es uno de los entes reguladores de Lubriventas Cristhy y, por tanto, están bajo condiciones por cumplir desde evaluaciones del impacto ambiental, planes de manejo de riesgo, contingencia y mitigación y auditorías ambientales. Por tal razón, es importante que se realice la participación de la persona natural o jurídica para obtener un gran impacto ambiental.

Se incluye la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2: Inventarios, en el párrafo n° 15 indica lo siguiente:

Se incluirán otros costos, en el costo de los inventarios, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a las mismos su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, podrá ser apropiado incluir, como costo de los inventarios, algunos costos indirectos no derivados de la producción, o los costos del diseño de productos para clientes específicos (pág. 3).

Además, se menciona en el párrafo 19 sobre el costo de los inventarios para un prestador de servicio indicando lo siguiente:

Estos costos se realizan considerando la mano de obra y otros costos derivados del personal que se ve involucrado en el beneficio del servicio, incluyendo personal de inspección y otros costes indirectos distribuibles. Los importes de mano de obra en conjunto con los demás valores afines con los ingresos por ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el coste de las existencias, pero se registrarán como consumos del ejercicio en el que se hayan cometido (pág. 4).

La Norma Internacional de Contabilidad NIC 2, permite establecer un control adecuado de las existencias que una entidad posee. Un tema fundamental dentro de esta norma es la determinación del costo y para ello, es indispensable la distribución de los elementos: materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación. Además, en la normativa se explica los costos en la prestación de servicios, el mismo que no incluirá valores que generen utilidad.

En la Norma Internacional de Contabilidad NIC 16: Propiedades, Planta y Equipo, que en su párrafo n° 7 y 10, indican lo siguiente:

El coste de un elemento de propiedades, planta y equipo se reconocerá como activo si, y sólo si: (a) sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo; y (b) el costo del elemento puede medirse con fiabilidad. El costo de un elemento de propiedades, planta y equipo puede incluir los costos incurridos relacionados con arrendamientos de

activos que se usen para construir, añadir, sustituir parte o mantener un elemento de propiedades, planta y equipo, tal como la depreciación de activos por derecho de uso (pág. 2).

Por su parte, la NIC 16 en su párrafo 16 hace referencia a los componentes del costo manifestando lo siguiente:

El costo de los elementos de propiedades, planta y equipo comprende: (a) Su precio de adquisición, incluidos los aranceles de importación y los impuestos indirectos no recuperables que recaigan sobre la adquisición, después de deducir cualquier descuento o rebaja del precio. (b) Todos los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la gerencia. (c) La estimación inicial de los costos de desmantelamiento y retiro del elemento, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta, la obligación en que incurre una entidad cuando adquiere el elemento o como consecuencia de haber utilizado dicho elemento durante un determinado periodo, con propósitos distintos al de producción de inventarios durante tal periodo (págs. 3-4)

La NIC 16 hace énfasis a la importancia de los activos fijos, es así que en Lubrivas Cristhy, existen varios activos (propiedad, planta y equipo), donde el costo de ellos será el precio equivalente en efectivo en la fecha de reconocimiento tal y como lo indica la normativa vigente. Así mismo, los activos deben ser depreciados de acuerdo al tiempo de vida útil que cada uno de ellos posee.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

Investigación Descriptiva

Se realizó el tipo de investigación descriptiva en la presente investigación, con idea a defender y, por tanto, esta permitió detallar las características de los elementos del costo: materia prima directa, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, así como también tener el conocimiento de la medición de costos y métodos para la fijación del precio de venta, con el aporte de la información necesaria por parte de los administradores de Lubrventas CRISTHY.

Investigación de Campo

Este tipo de investigación se utilizó para realizar comprensión de la realidad actual, de conocer la problemática existente dentro del área contable, evidenciado físicamente y manteniendo el contacto directo con el personal administrativo y operativo de en Lubrventas CRISTHY.

Investigación Documental – Bibliográfica

Se revisó y analizó la información referente a la Contabilidad de Costos por servicios y fijación del precio de venta, a partir de fuentes tales como: libros, artículos e investigaciones de pregrado, entre otros, que aportaron con el trabajo de investigación.

2.2. Métodos de la investigación

Método Deductivo

Este método se inició con el análisis de las políticas y leyes vigentes para conocer la importancia de los costos y de fijar el precio de venta de un servicio, y luego dar solución a la problemática con hechos particulares, para la toma de decisiones en Lubrventas Cristhy.

Método Analítico

A través del método analítico, se realizó el estudio de forma individual a los elementos del costo: materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación que influyen en el servicio, así como también reconocer su comportamiento o utilización de los recursos que se poseen.

Método Sintético

Una vez que se efectuó el método analítico dónde se realizó el estudio individual que componen los elementos del costo, por medio del método sintético, se los integra en un todo para el estudio final de la problemática, identificando los factores que inciden en la asignación del precio venta en Lubrventas CRISTHY.

2.3. Diseño de muestreo

La muestra es una representación significativa de las características de una población del cual se recolectan los datos para ser analizadas de una manera más detallada y específica. Así mismo, la población es un conjunto finito o infinito de

personas u objetos con características comunes que son estudiadas de una manera general.

Por tanto, la población al que se orienta el presente estudio, corresponde a un total de veinte personas, del cual dieciséis forman parte del personal operativo y, cuatro pertenecen al personal administrativo como: Gerente General, Analista Financiero, Contador y Administrador General de Lubrivas Cristhy. Debido a que la población es finita, se consideró el total del mismo para la aplicación de la muestra.

Tabla 3: Población y Muestra

Personal	Población	Muestra
Administrativo	4	4
Operativo	16	16
Total	20	20

Fuente: Lubrivas CRISTHY

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

2.4. Diseño de recolección de datos

Fuente de investigación

Las fuentes de investigación utilizadas dieron facilidad en la comprensión de la temática, es así que se revisó los libros de Contabilidad de Costos, Costos para la Toma de decisiones, Precios y costos, y Metodología de Investigación, así como

también las investigaciones de pregrado en los repositorios, artículos científicos, entre otros, que permitieron fundamentar el desarrollo de la investigación.

Técnicas de investigación

Se utilizaron dos técnicas de investigación la entrevista y la encuesta. A través de las técnicas mencionadas se obtuvo información inmediata sobre los procesos de costos y a la vez se realizó el análisis de los factores positivos o negativos por los que atraviesa la empresa. El uso de entrevistas fue aplicado directamente al personal administrativo, principalmente se consideró al Gerente General y a la Contadora; porque son las personas que lideran el negocio y que a través de ellos se detectó su punto de vista sobre la aplicación de los costos. Las encuestas fueron dirigidas al personal operativo, y así se recopiló la información suficiente para la investigación.

Instrumentos de Investigación

Entre los instrumentos de investigación, se aplicó la guía de entrevista basada en preguntas abiertas a fin de que éstas fueron respondidas acorde a las declaraciones del personal administrativo; el cuestionario se fundamentó en preguntas cerradas con respuestas opcionales u objetivas, es decir, que se presentaron posibilidades de respuestas al personal operativo de Lubrventas Cristhy.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos cualitativos

La entrevista dirigida al personal administrativo como el Gerente General y la Contadora, quienes contribuyeron dando su punto de vista con información clave para el estudio y análisis a los costos de servicios y fijación del precio de venta en Lubrventas Cristhy.

3.1.1. Análisis de entrevista

3.1.1.1. Entrevista N° 1: Ing. Roberto Oyola Mendoza – Gerente General

1. ¿Qué servicios brinda Lubrventas Cristhy?

Análisis:

De acuerdo a las manifestaciones del personal administrativo, en Lubrventas Cristhy se desarrollan 18 tipos de servicios: mantenimiento, lavado y lubricación de vehículos automotores, tal como se muestra en el Anexo 4. Profundizando en los servicios, se encuentra el lavado express a vehículos y camionetas, que corresponde al lavado y secado de carrocería. Así mismo, el lavado express (lavado y aspirado) a camionetas y furgonetas, vehículos 4 x 4 o F-150.

Además, Lubrventas Cristhy ofrece servicios como: limpieza de motor (con WD40, desengrasante), aspirada, engrasada, diagnóstico de escáner, reparación de

hilo de cárter (hasta tapón 18), cambio de aceite (caja de cambio y corona lubricante propio, caja mecánica, vehículos livianos que traen lubricante propio, vehículos pesados que traen lubricante propio), cambio de filtro (de gasolina no comprado en el local, de aire y cabina no comprado en el local), cambio de bujías. Estos servicios cumplen todas las funciones y con la utilización de los equipos y herramientas, permite ejercer de forma cómoda el servicio, hasta llegar a la satisfacción del cliente.

2. ¿Cuáles son los servicios de mayor frecuencia? ¿Cuál es el precio y la cantidad de servicios ejecutados diariamente?

Análisis:

Los resultados obtenidos de la entrevista, indicaron que entre los servicios con mayor demanda se encuentra el lavado express, debido a que el usuario considera relevante la limpieza y mantenimiento del automóvil a fin de evitar el deterioro del mismo. Este servicio se divide en varios segmentos de acuerdo a la clase de vehículos que son los más frecuentes a diario, como, por ejemplo: vehículos livianos (autos), medianos (camionetas y furgonetas generalmente transporte escolar) y pesados (F-150 – 4x4).

Cabe resaltar que el precio de venta del servicio de lavado express varía de acuerdo al tamaño del vehículo. Por tal razón, a continuación, se presenta la Tabla 4, detallando el precio y número de servicios realizados en el día aproximadamente.

Tabla 4: Servicios con mayor demanda

N°	Servicios	Precio	N° servicios diarios
1	Lavado express a vehículos livianos (autos)	\$ 5.00	35
2	Lavado express a vehículos medianos (camionetas y furgonetas)	\$ 6.00	17
3	Lavado express a vehículos grandes (F-150)	\$ 7.00	5-6

Fuente: Entrevista al personal administrativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

3. ¿Considera importante que la medición y distribución de los elementos del costo beneficiaría a Lubrventas Cristhy?

Análisis:

Dado los resultados, se determinó que en Lubrventas Cristhy, se considera importante realizar la medición del costo, pues la administración no ha tomado en cuenta lo indispensable que es el proceso dentro del negocio, motivo por el cual ha generado que no se posea la información contable que contengan características de confiabilidad y relevancia, que involucren los elementos del mismo. Por tanto, el personal indicó que es de gran aporte, debido que, a través de ello, le permite conocer el costo real del servicio, el cual sirve como base fundamental para fijar el precio de venta a fin de que sea acorde a las expectativas del cliente y a su vez se obtenga mayor rentabilidad en las utilidades.

4. ¿Existe una política de precios de los servicios que ofrece actualmente?

Análisis:

De acuerdo al análisis, se apreció que Lubrventas Cristhy cuenta con los objetivos institucionales generales y específicos, principalmente en el ámbito laboral, pero no tienen planteados objetivos y política de fijación de precios de los servicios que ofrece en la actualidad, por motivo de que son medidas de segundo plano, tan sólo se ha considerado un 35% de margen de utilidad para los productos y no para los servicios, sin embargo, es indispensable que el negocio posea una política de precios, ya que es una de las metas establecidas para lograr un nivel específico de ventas, potenciar la participación y posicionamiento en el mercado, obteniendo grandes utilidades y rentabilidad para futuras inversiones.

5. ¿Considera que la demanda y competencia son factores influyentes en la fijación del precio de venta de los servicios en Lubrventas Cristhy?

Análisis:

Se determinó que para la fijación del precio de venta existen factores que influyen directamente en el servicio, principalmente la demanda en el servicio de lavado express, pues es el más frecuente diariamente en el negocio. Además, indica que otros de los factores que interviene en el mercado es la competencia y entre ellos establece dos: Lubricadora Toro y Lubricadora Adelita, los mismos que contienen todo el equipo suficiente y completo para la prestación de los servicios en la provincia de Santa Elena.

6. ¿Se conoce el margen de utilidad de cada servicio que brinda Lubriventas Cristhy?

Análisis:

Según la entrevista realizada, se determinó que los administradores no conocen el margen de utilidad de los servicios que ofrecen, debido a que, no han considerado la medición y reconocimiento de los costos, sin embargo, cabe destacar que tan sólo en los productos tienen asignados el 35%, el mismo que se puede comprobar a través de la división de la Utilidad Bruta sobre las ventas con información que proporciona el Estado de Resultados Integral correspondiente al año 2017. Por tanto, es indispensable realizar el correcto proceso de costos desde el reconocimiento de los elementos para la obtención del costo total real con el fin de establecer un margen que beneficie a Lubriventas Cristhy.

7. ¿Cree Ud., que a partir del reconocimiento de costo se determina la correcta fijación del precio de venta del servicio con base a un método apropiado para la toma de decisiones?

Análisis:

Según las manifestaciones, se determinó que el 100% de las personas entrevistadas consideran la importancia del reconocimiento de los costos, ya que, de esta manera, se tiene una base para establecer un margen de utilidad y a partir de ella, establecer el precio a través de un método idóneo. Por el aporte suficiente, Lubriventas Cristhy considera como una alternativa para mejorar sus procesos contables.

3.1.1.2. Entrevista N° 2: Ing. Mercedes Yanza – Contadora

- 1. De las personas que trabajan en Lubrivas Cristhy, ¿cuántas personas forman un área, el sueldo mensual y las horas laboradas?**

Análisis:

Lubrivas Cristhy cuenta con veinte colaboradores clasificados de la siguiente manera: nueve personas correspondientes al área administrativa y once personas del área operativa. Todo el personal labora aproximadamente 8 horas diarias de lunes a sábados y 5 horas los días domingos que, de acuerdo a su función, cada colaborador posee la remuneración básica como se muestra en el Anexo 6: Lista de Empleados.

- 2. ¿Se lleva un control de la cantidad y uso de recursos en los servicios que brinda Lubrivas Cristhy? Indicar los recursos de cada servicio.**

Análisis:

Dado los resultados obtenidos de la entrevista, se manifestó que para la ejecución de los servicios se utiliza un sin número de materiales que son comprados al por mayor, y controlados al momento de ingresar a bodega, pero que no son controlados en su totalidad al momento de la realización del servicio, situación por el cual se genera desconocimiento de la cantidad de los recursos utilizados. Pese a aquello, en cuanto al servicio de Lavado Express, se utilizan materiales como: brillo de tablero, brillo de llantas, shampoo, desengrasante en polvo, desengrasante en líquido y limpia cristales.

3. ¿Realiza la distribución de los elementos del costo como materia prima directa, mano de obra directa, y los costos indirectos de fabricación?

Análisis:

El personal administrativo indicó que no se realiza la distribución de los elementos del costo, debido a que no toman en cuenta la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, pues solo consideran a los materiales directos utilizados en el servicio y de forma empírica establecen el costo total del servicio, lo que genera desconocimiento del costo real, incertidumbre en la toma de decisiones al momento de fijar el precio de venta de los servicios, deficiencia en la optimización de los recursos, y posteriormente, esta situación lleva a la obtención de utilidades inciertas.

4. ¿Cómo determina la medición de costos en Lubrivas Cristhy?

Análisis:

En Lubrivas Cristhy, no se efectúa la medición del costo a través de un método que realmente determine el costo, debido a que la administración por muchos años, ha pasado por varias deficiencias en relación a la Contabilidad de forma general, constantemente se realizan cambios en el área contable lo que impide a que se lleve el debido proceso de la contaduría, debilitando en la asignación de los costos que involucren los elementos: materiales directos, mano de obra y costos indirectos de fabricación, generando que no se posea la información contable que refleje las ganancias obtenidas de los servicios.

5. ¿Cuáles son los costos y gastos mensuales que posee Lubrventas Cristhy?

Análisis:

Se indicó que los costos y gastos que se realizan mensualmente como, por ejemplo: los gastos del personal, servicios básicos, suministros, materiales, mantenimiento de propiedad, planta y equipo, entre otros. Es así que, a través de la entrevista, el contador general facilitó el Estado de Resultado Integral correspondiente al año 2017, período por el cual es el presente estudio de investigación y se encuentra en el Anexo 5. La obtención de los valores demostrativos, sirven para efectuar el tratamiento adecuado de los costos indirectos de fabricación, a fin de que se adquiriera el rubro real del costo total del servicio.

6. ¿Posee un método para la fijación del precio de venta de cada servicio que ofrece Lubrventas Cristhy?

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que Lubrventas Cristhy no posee un método para la fijación del precio de venta, simplemente se asigna el precio de forma empírica, debido a que no cuenta con una base de costos que permita establecer un margen de utilidad real. Además, se resalta que es necesario que se tome una decisión completa porque si el negocio quiere establecer un precio por encima del valor en el mercado y a su vez conservar la clientela, es importante brindar un servicio que haga la diferencia entre la competencia.

3.2. Análisis de datos cuantitativos

3.2.1. Análisis de encuesta

1. Género

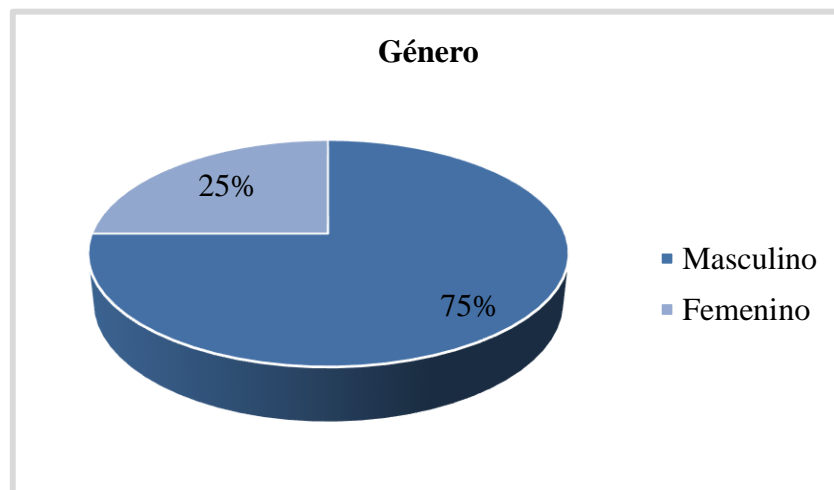
Tabla 5: Género

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	75%
Femenino	4	25%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 1: Género



Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Dado los resultados, el mayor porcentaje de los trabajadores de Lubrivas Cristhy corresponde al género masculino con el 75%, mientras que el 25% al género femenino.

2. Edad

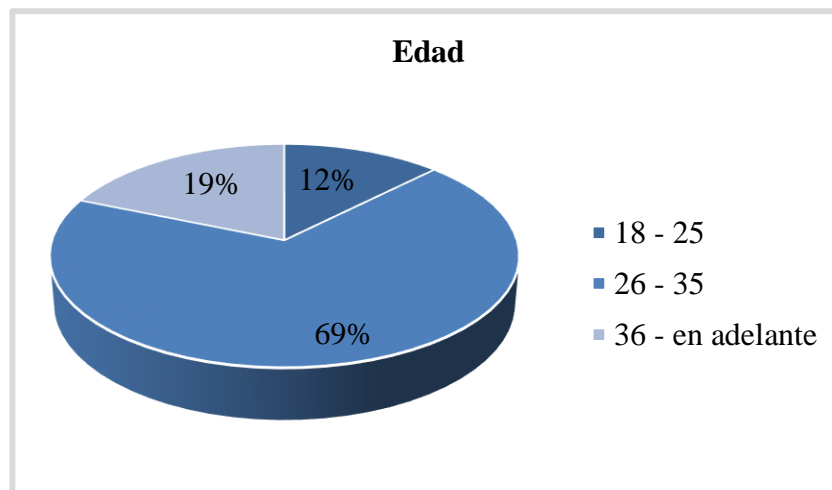
Tabla 6: Edad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
18 - 25	2	13%
26 - 35	11	69%
36 - en adelante	3	19%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 2: Edad



Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Los resultados de las encuestas realizadas al personal operativo de Lubriventas Cristhy, reflejaron que el 69% tiene una edad entre 26 a 35 años, mientras que el 19% de trabajadores poseen entre 36 años en adelante, y posteriormente, el 13% entre 18 a 25 años de edad.

3. Nivel de instrucción académica

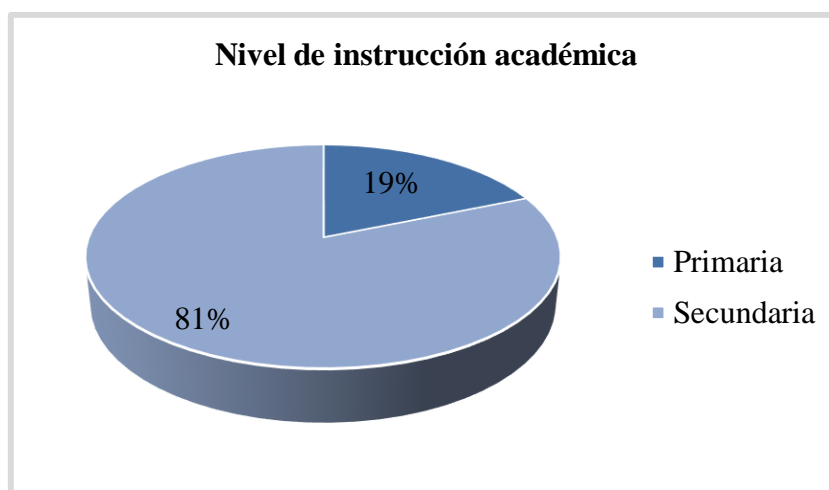
Tabla 7: Nivel de instrucción académica

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	3	19%
Secundaria	13	81%
Tercer Nivel	0	0%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 3: Nivel de instrucción académica



Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Del total de las personas encuestadas en Lubrventas Cristhy, se determinó que el 81% de los trabajadores poseen un nivel de instrucción académica secundaria, mientras que el 19% tiene un nivel de educación de primaria, lo que se evidencia que el personal conserva un nivel categóricamente bueno.

4. Actividad laboral

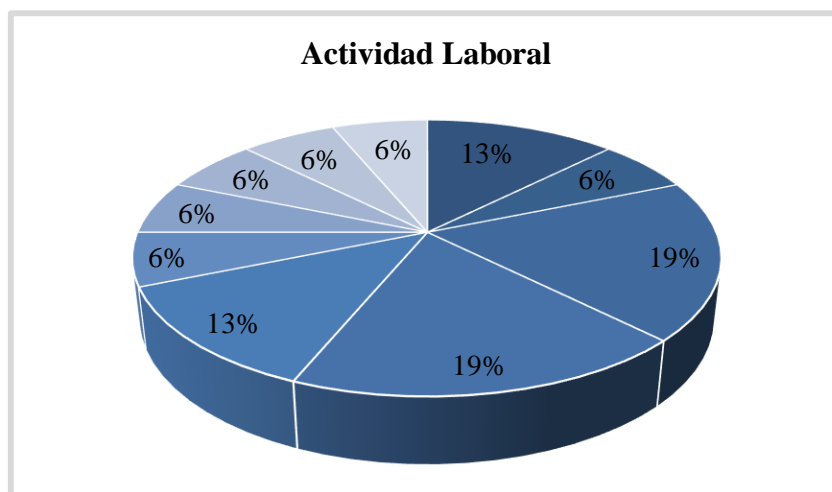
Tabla 8: Actividad Laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Lubricado y mantenimiento de baterías y máquinas	2	13%
Supervisión de operaciones	1	6%
Lubricado y mecánica	3	19%
Lavado	3	19%
Aspirado	2	13%
Servicio al cliente	1	6%
Ventas-caja, auditoría de inventario y marketing	1	6%
Attaché	1	6%
Administrador sucursal 1	1	6%
Bodega	1	6%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 4: Actividad Laboral



Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Los resultados reflejaron la distribución de la actividad laboral como: 19% lubricado y mecánica, 19% lavado, 13% aspirado, 13% lubricado y mantenimiento de baterías y máquinas, 6% supervisión, servicio al cliente, ventas, attaché y bodega.

5. ¿Identifican los elementos del costo?

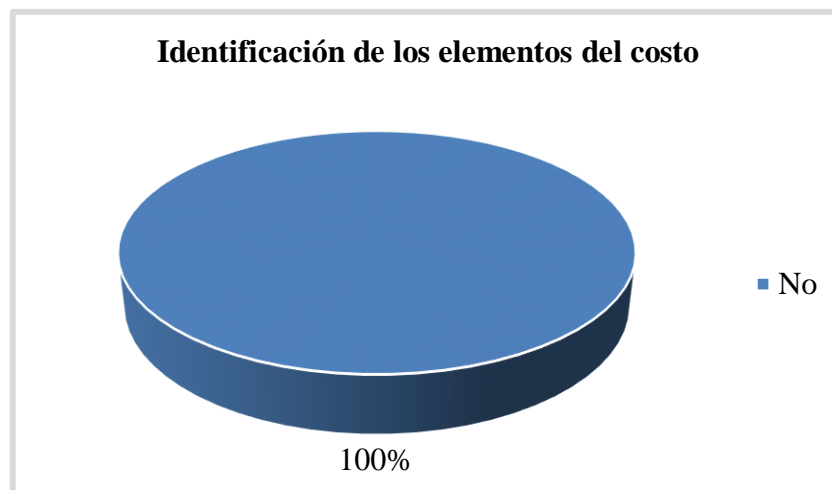
Tabla 9: Identificación de los elementos del costo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	16	100%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 5: Identificación de los elementos del costo



Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Del total de las personas encuestadas, se determinó que el 100% del personal no identifican los elementos del costo como: materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, por motivo de no poseer el conocimiento del tema, pues consideran eso como parte administrativa de Lubriventas Cristhy.

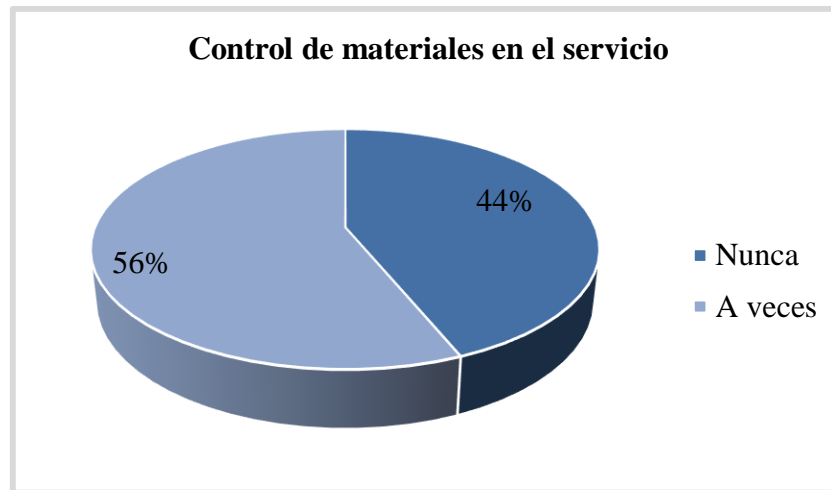
6. ¿Existe un control adecuado de la cantidad en uso de los materiales en el servicio que se brinda en Lubrивentas Cristhy?

Tabla 10: Control de materiales en el servicio

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	44%
A veces	9	56%
Siempre	0	0%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 6: Control de materiales en el servicio



Fuente: Encuesta al personal operativo
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Dado los resultados, se determinó que el 56% indican que a veces existe un control de la cantidad de uso de los materiales, mientras que el 44% manifestó que nunca, por tanto, se considera importante realizar un control frecuentemente del mismo.

7. ¿El rendimiento de la mano de obra utilizada en el servicio cubre con las expectativas de los directivos de Lubrventas Cristhy?

Tabla 11: Rendimiento de la mano de obra en el servicio

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	100%
NO	0	0%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 7: Rendimiento de la mano de obra en el servicio



Fuente: Encuesta al personal operativo
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Se determinó que el 100% de las personas encuestadas, indican que el rendimiento de la mano de obra, si cumple con las expectativas de los directivos de Lubrventas Cristhy, pues se evidenció que el personal es competente en su área de trabajo, lo que se convierte en una de sus fortalezas principales.

8. ¿Se fija el precio de venta en función de la competencia?

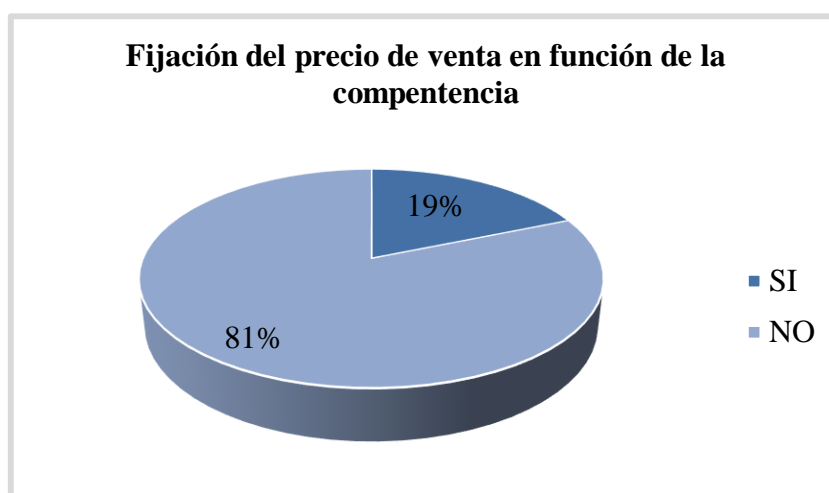
Tabla 12: Fijación del precio de venta en función de la competencia

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	19%
NO	13	81%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 8: Fijación del precio de venta en función de la competencia



Fuente: Encuesta al personal operativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Dado los resultados, en vista de que no poseen método para la fijación de precios, el 81% del personal encuestado indicó que no se asigna el precio en base de la competencia, pues considera la demanda como uno de los factores influyentes, mientras el 19% manifestó que si, principalmente por parte del personal de ventas.

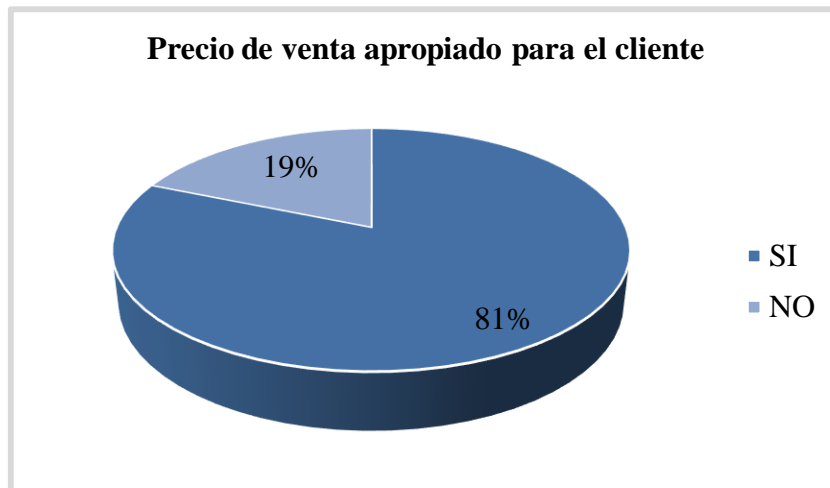
9. ¿El precio de venta del servicio es el más apropiado para el cliente?

Tabla 13: Precio de venta apropiado para el cliente

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	81%
NO	3	19%
Total general	16	100%

Fuente: Encuesta al personal operativo
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Gráfico 9: Precio de venta apropiado para el cliente



Fuente: Encuesta al personal operativo
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Análisis:

Dado los resultados, en vista de que no poseen método para la fijación de precios, el 81% del personal encuestado, indicó que no se asigna el precio en base de la competencia, pues considera la demanda como uno de los factores influyentes, mientras el 19% manifestó que si, principalmente por parte del personal de ventas.

3.3. Limitaciones

En el presente trabajo de investigación se llevó a cabo con total normalidad y no se mostraron inconvenientes para el desarrollo del mismo, pues existió la predisposición por parte del personal administrativo y operativo de Lubrventas Cristhy quienes contribuyeron para el debido proceso del trabajo. La colaboración de cada uno de ellos tanto en la entrevista como en la encuesta, aportó para que se den los respectivos resultados.

3.4. Resultados

Dado el análisis respectivo de la investigación, en Lubrventas Cristhy existen varias debilidades en relación a la Contabilidad de forma general, pues durante los años de existencia constantemente se realizan cambios en el área contable como por ejemplo: no se tiene un contador fijo dentro del negocio, lo que impide llevar el debido proceso de la contaduría, no poseer la información contable referente a los estados financieros que contengan características de confiabilidad, obstaculizando en la toma de decisiones para la administración.

Es así que, los resultados a la presente investigación se destacaron que en la Contabilidad de Costos posee problemas como: desconocimiento por parte del personal conllevando a no realizarse la medición y posteriormente, la distribución de los elementos: materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, situación por el cual no se tiene el costo total real, haciendo que carezca de una base para la fijación del precio de venta de los servicios que se ofrecen en Lubrventas Cristhy.

Cabe destacar que Lubrventas Cristhy está dedicada a las actividades de: mantenimiento, lavado, limpieza, lubricación de vehículos, entre otros, pese a la diversidad de servicios que ofrece a la clientela, resultó que poseen bajos rendimientos en la fijación del precio de venta debido que no posee un método idóneo. Pese a ello, la administración considera la demanda como uno de los factores influyentes por la salida con mayor frecuencia en servicio principalmente de lavado express. Además, los resultados indican que otro de los factores que interviene en el mercado es la competencia y entre ellos establece dos: Lubricadora Toro y Lubricadora Adelita.

En definitiva, se hace énfasis que se efectúan las ventas con total normalidad ya que tienen gran aceptación en la provincia, aunque no cuenta con políticas u objetivos. Por tal razón, es importante definir las con el fin de tener el conocimiento del límite de rebaja que se puede brindar a los usuarios.

Además, en la actualidad, el negocio busca organizar puntos importantes en la presente temática, como, por ejemplo: medición y reconocimiento del costo, posteriormente, por medio de un modelo demostrativo como se evidencia en la Tabla 1 “Distribución de los elementos del costo”, con la finalidad de disminuir los costos y optimizar los recursos principalmente los materiales utilizados con mayor continuidad en el servicio, que sirven como una base para la fijación del precio de venta, logrando obtener un alto grado de certeza sobre el porcentaje de las ganancias que se consiguen por las ventas.

3.5. Propuesta

Modelo de distribución de costos de servicios y fijación del precio de venta en Lubrventas Cristhy, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

3.5.1. Objetivos

3.5.1.1. Objetivo General

Determinar la distribución de los costos de servicios mediante la aplicación de técnicas contables que permitan la correcta fijación del precio de venta en Lubrventas Cristhy.

3.5.1.2. Objetivos Específicos

- Distribuir los principales elementos de costos que conforman los servicios de Lubrventas Cristhy.
- Definir los costos por mano de obra e indirectos de fabricación por servicio en Lubrventas Cristhy.
- Determinar precio de venta del servicio mediante la utilización de los métodos basados en costos y competencia en Lubrventas Cristhy.

3.5.2. Descripción de la propuesta

La presente propuesta de la investigación, consiste en la utilización de las técnicas contables como el modelo de distribución de los elementos del costo con el fin de que permita determinar el manejo adecuado y reconocer: materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, de tal manera se obtenga

el costo total real, y posteriormente se asigne el precio de venta idóneo a cada servicio. Cabe destacar que la categorización de los elementos del costo, representan una base fundamental para fijar y conocer las utilidades o pérdidas del período respectivo del negocio, que aportan información relevante para la toma de decisiones en la administración de Lubrventas Cristhy.

Para el desarrollo de los cálculos pertinentes a los servicios de lavado de automotores, se considera la utilización de la hoja de costos por orden de trabajo como se muestra el formato respectivo en la Tabla N° 14, sobre los servicios más frecuentes o de mayor demanda descrito en la Tabla N°4 (véase en el capítulo III, pregunta n° 2 del análisis de la entrevista).

Tabla 14: Formato Hoja de Costos por orden de trabajo



HOJA DE COSTOS

SERVICIO: _____
O/T. N°: _____

FECHA	MD	MOD	CIF
TOTALES			

**ELEMENTOS DEL COSTO
RESUMEN**

MATERIAL DIRECTO	\$ -
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ -
COSTO PRIMO	\$ -
GTOS. IND. FABRICACIÓN	\$ -
COSTO TOTAL SERVICIO	\$ -

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

3.5.3. Determinación de los elementos de costos

3.5.3.1. Materiales Directos

Los materiales están vinculados directamente en el proceso de ejecución del servicio, es así que para conocerlos se elabora un cuadro demostrativo que permita la identificación de los materiales que se usan en cada tipo de servicio con mayor demanda en Lubrventas Cristhy, dónde se detalla la cantidad, costo unitario y posteriormente el costo total. Cabe destacar que la utilización de los materiales se basa en onzas por cada material, excepto el desengrasante en polvo el cual es manejado por gramos. A continuación, se presenta la Tabla 15: Distribución de los Materiales Directos:

Tabla 15: Distribución de los Materiales Directos

Servicio	Precio	Peso de contenido	Unidad de Medida	Conversión	Costo unitario
Brillo de tablero	\$ 55,25	25 Litros (caneca)	onzas	845,351	\$ 0,07
Brillo de llantas	\$ 58,00	25 Litros (caneca)	onzas	845,351	\$ 0,07
Shampoo	\$ 63,00	25 Litros (caneca)	onzas	845,351	\$ 0,07
Desengrasante en polvo	\$ 44,65	50 Kilos (saco)	gramos	50000	\$ 0,02
Limpia cristales	\$ 42,00	25 Litros (caneca)	onzas	845,351	\$ 0,05
Aceite de maquinaria	\$ 54,00	20 Litros (caneca)	onzas	676,280	\$ 0,08

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

La elaboración de la Tabla 15, sirve para la obtención del costo de cada material directo, y posteriormente, se realizan los cálculos de acuerdo al tipo de vehículo, tal y como se muestra en la siguiente Tabla 16:

Tabla 16: Materiales Directos utilizados en cada tipo de vehículo

N°	Servicios	Materiales	Cantidad	Unidad de medida	Costo Unitario	Costo Total
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	Brillo de tablero	1	onzas	\$ 0,07	\$ 0,07
		Brillo de llantas	1	onzas	\$ 0,07	\$ 0,07
		Shampoo	1	onzas	\$ 0,07	\$ 0,07
		Desengrasante en polvo	2	gramos	\$ 0,02	\$ 0,04
		Limpia cristales	1	onzas	\$ 0,05	\$ 0,05
		Aceite de maquinaria	1	onzas	\$ 0,08	\$ 0,08
		Total				
2	Lavado Express: Vehículos medianos	Brillo de tablero	1 1/2	onzas	\$ 0,07	\$ 0,10
		Brillo de llantas	1 1/2	onzas	\$ 0,07	\$ 0,10
		Shampoo	1 1/2	onzas	\$ 0,07	\$ 0,11
		Desengrasante en polvo	2 1/2	gramos	\$ 0,02	\$ 0,05
		Limpia cristales	1 1/2	onzas	\$ 0,05	\$ 0,07
		Aceite de maquinaria	1 1/2	onzas	\$ 0,08	\$ 0,12
		Total				
3	Lavado Express: Vehículos grandes	Brillo de tablero	2	onzas	\$ 0,07	\$ 0,13
		Brillo de llantas	2	onzas	\$ 0,07	\$ 0,14
		Shampoo	2	onzas	\$ 0,07	\$ 0,15
		Desengrasante en polvo	3	gramos	\$ 0,02	\$ 0,06
		Limpia cristales	2	onzas	\$ 0,05	\$ 0,10
		Aceite de maquinaria	2	onzas	\$ 0,08	\$ 0,16
		Total				

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Los cálculos que se muestran en la Tabla 16, son los valores reales de los materiales directos que se utilizan en el servicio de acuerdo al tipo de vehículo.

3.5.3.2. Mano de obra directa

Para la distribución de los costos de la mano de obra directa, se considera necesario al factor humano o personal operativo que está relacionada en el proceso de ejecución del servicio y para la determinación de los valores, se tomó información del rol de pagos principalmente de los 5 colaboradores de lavado express, que afectan concisamente al costo de los servicios de vehículos.

En el cálculo de las horas hombres, se consideran 8 horas diarias laboradas de lunes a sábados y, 5 horas diarias los días domingos, dando un equivalente a 236 horas por cada trabajador (véase en el Anexo 7: Distribución de horas del personal operativo) multiplicado por los 5 colaboradores, da con un total de 1180 horas mensuales, el mismo que es indispensable para las siguientes operaciones.

Ahora bien, para la determinación de la mano de obra directa, se tomó en cuenta los ingresos de los trabajadores que afectan al costo (véase en Anexo 8: Rol de pagos correspondiente al personal operativo) dividido para el total de las horas hombres, dando un resultado del costo por hora, dividido para los 60 minutos, multiplicado por los minutos de demora en el lavado express, lo que equivale al costo total de mano de obra directo por cada tipo de servicio. Para la obtención de los cálculos respectivos, se aplica la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos MOD por minutos}$$

A continuación, se detalla los cálculos respectivos correspondientes de acuerdo al tamaño del vehículo:

1. Lavado Express – vehículos pequeños (autos)

$$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos MOD por minutos}$$

$$\frac{\$ 3.431,55}{1180} = \$ 2,91 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,91}{60} = \$ 0,05 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,05 \times 20 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 0,97 \text{ Costo MOD}$$

2. Lavado Express – vehículos medianos (camionetas y furgonetas)

$$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos MOD por minutos}$$

$$\frac{\$ 3.431,55}{1180} = \$ 2,91 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,91}{60} = \$ 0,05 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,05 \times 25 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 1,21 \text{ Costo MOD}$$

3. Lavado Express – vehículos grandes (F-150 – 4X4)

$$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos MOD por minutos}$$

$$\frac{\$ 3.431,55}{1180} = \$ 2,91 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,91}{60} = \$ 0,05 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,05 \times 30 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 1,45 \text{ Costo MOD}$$

3.5.3.3. Costos Indirectos de Fabricación

Los costos indirectos de fabricación son aquellos que incurren en la realización del servicio con la diferencia de que no están relacionadas directamente. En ella se consideran los materiales indirectos como el uniforme del personal, suministro de material de aseo, herramientas y accesorios de mantenimiento; mano de obra indirecta como la guardianía y el sueldo de la supervisora de operaciones; y, otros costos indirectos de fabricación, entre ellos se señalan los servicios básicos (luz, agua, telefonía), depreciación de propiedad, planta y equipo, mantenimiento de edificio, vehículo, equipos y maquinarias, combustible de mantenimiento, entre otros.

Para la presente investigación, se consideró valores obtenidos en el Anexo 5: Estado de Resultado Integral – 2017, y posteriormente, se realizó una lista detallando los rubros necesarios que se encuentran involucrados en los costos indirectos de fabricación (véase en Anexo 9: Costos Indirectos de Fabricación).

Utilizando los rubros correspondientes, se aplica la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos CIF por minutos}$$

A continuación, se detalla los cálculos respectivos de lavado express de acuerdo al tipo de vehículo:

1. Lavado Express – vehículos pequeños (autos)

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos CIF por minutos}$$

$$\frac{\$ 2.814,89}{1180} = \$ 2,39 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,39}{60} = \$ 0,04 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,04 \times 20 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 0,80 \text{ Costo CIF}$$

2. Lavado Express – vehículos medianos (camionetas y furgonetas)

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos CIF por minutos}$$

$$\frac{\$ 2.814,89}{1180} = \$ 2,39 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,39}{60} = \$ 0,04 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,04 \times 25 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 0,99 \text{ Costo CIF}$$

3. Lavado Express – vehículos grandes (F-150 – 4X4)

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Costos CIF por minutos}$$

$$\frac{\$ 2.814,89}{1180} = \$ 2,39 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,39}{60} = \$ 0,04 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,04 \times 30 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 1,19 \text{ Costo CIF}$$

3.5.4. Hoja de Costos

Una vez determinados los tres elementos, se da uso de la Hoja de Costos, dónde se detallan los rubros calculados en el proceso anterior como: materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación para los servicios de Lavado Express, según el tipo de vehículo: livianos, medianos y pesados en Lubrивentas Cristhy.

Para ello, es indispensable hacer énfasis la Tabla 17, dónde se detalla el resumen respectivo de los elementos del costo, especificando el costo del servicio real de lavado express.

Tabla 17: Resumen de elementos del costo

N°	Servicios	Elementos del Costo			Costo de servicio
		Materiales Directos (MD)	Mano de obra Directa (MOD)	Costos Indirectos de Fabricación (CIF)	
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	\$ 0,38	\$ 0,97	\$ 0,80	\$ 2,15
2	Lavado Express: Vehículos medianos	\$ 0,56	\$ 1,21	\$ 0,99	\$ 2,76
3	Lavado Express: Vehículos grandes	\$ 0,74	\$ 1,45	\$ 1,19	\$ 3,38
	Total	\$ 1,68	\$ 3,63	\$ 2,98	\$ 8,29

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Una vez expuesta el cuadro resumen, se efectúan las hojas de costos de cada servicio, los mismos que se detallan en anexos (véase en Anexo 10-11-12: Hoja de Costos – Lavado Express a vehículos).

A continuación, se presenta en la Tabla 18: Hoja de costos – Lavado Express a vehículos livianos (autos):

Tabla 18: Hoja de Costos - Lavado Express vehículos livianos



HOJA DE COSTOS

Servicio: Lavado Express
Vehículo: Liviano
O/T. N°: 001

FECHA	MD	MOD	CIF
may-17	\$ 0,38	\$ 0,97	\$ 0,80
TOTALES	\$ 0,38	\$ 0,97	\$ 0,80

**ELEMENTOS DEL COSTO
RESUMEN**

MATERIAL DIRECTO	\$ 0,38
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 0,97
COSTO PRIMO	\$ 1,35
GTOS. IND. FABRICACIÓN	\$ 0,80
COSTO DE SERVICIO	\$ 2,15

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Posteriormente, una vez identificados los elementos, se determina los gastos operativos como: administrativos, ventas y financieros (véase en Anexo 13: Gastos Operativos) para obtener el Costo Total. Además, se consideró un valor del 21% debido a que representa el servicio de lavado express de acuerdo al tipo de vehículo, el cual se observa en el Anexo 4: Lista de Servicios.

Utilizando los rubros correspondientes se aplica la siguiente fórmula y a continuación, se detallan los cálculos respectivos:

1. Lavado Express – vehículos pequeños (autos)

$$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Gasto Operativo por minutos}$$

$$\frac{\$ 3.272,46}{1180} = \$ 2,77 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,77}{60} = \$ 0,05 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,05 \times 20 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 0,92 \text{ Gasto Operativo}$$

2. Lavado Express – vehículos medianos (camionetas y furgonetas)

$$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Gasto Operativo por minutos}$$

$$\frac{\$ 3.272,46}{1180} = \$ 2,77 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,77}{60} = \$ 0,05 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,05 \times 25 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 1,16 \text{ Gasto Operativo}$$

3. Lavado Express – vehículos grandes (F-150 – 4X4)

$$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Horas Hombres laboradas}} = \text{Gasto Operativo por minutos}$$

$$\frac{\$ 3.272,46}{1180} = \$ 2,77 \text{ C/hora}$$

$$\frac{\$ 2,77}{60} = \$ 0,05 \text{ C/Minuto}$$

$$\$ 0,05 \times 30 \text{ Minutos (tiempo del servicio)} = \$ 1,39 \text{ Gasto Operativo}$$

De acuerdo a los cálculos obtenidos, a continuación, se presenta la Tabla 19: Costo Total del Servicio, formada por el Costo del Servicio y los Gastos Operativos reales.

Tabla 19: Costo Total del Servicio

N°	Servicios	Costo de Servicio	Gastos Operativos	Costo Total del Servicio
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	\$ 2,15	\$ 0,92	\$ 3,07
2	Lavado Express: Vehículos medianos	\$ 2,76	\$ 1,16	\$ 3,92
3	Lavado Express: Vehículos grandes	\$ 3,38	\$ 1,39	\$ 4,77
	Total	\$ 8,29	\$ 3,47	\$ 11,76

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

3.5.5. Fijación del precio de venta

Para la fijación del precio de venta, existen un diferentes métodos, estrategias y políticas, así como también, factores que influyen al momento de establecer el precio adecuado que cubra con las expectativas y satisfaga las necesidades de los clientes que adquieren un servicio de calidad.

Cabe destacar que, en la presente investigación, Lubrventas Cristhy fija el precio de acuerdo al factor de demanda, por tal razón, para efectos del estudio, se consideran tres métodos esenciales como: basados en los costos, basados en la competencia y basados en la demanda. A continuación, se muestra la Tabla 20 donde se reflejan los precios actuales de los servicios de lavado express:

Tabla 20: Precios actuales de los servicios de lavado express

N°	Servicios	Costo Total de Servicio 100%	Utilidad 40%	Precio de Venta Actual
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	\$ 3,13	\$ 1,25	\$ 5,00
2	Lavado Express: Vehículos medianos	\$ 3,75	\$ 1,50	\$ 6,00
3	Lavado Express: Vehículos grandes	\$ 4,38	\$ 1,75	\$ 7,00
	Total	\$ 11,25	\$ 4,50	\$ 18,00

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

3.5.5.1. Fijación del precio basado en los costos

Para efectos de la presente investigación, dentro del método basado en los costos, se consideraron los rubros obtenidos anteriormente en la determinación de los elementos, y posteriormente, por medio de la aplicación del método de costos más margen beneficie en su totalidad a Lubrventas Cristhy, puesto que, para los cálculos correspondientes se establece una política del 40% de margen de utilidad requerida, con la finalidad de minimizar y controlar los gastos que el negocio realiza durante el período y consecuentemente generar un incremento en ingresos.

Tabla 21: Fijación del precio basado en los costos

N°	Servicios	Costo de Servicio 100%	Utilidad 40%	Precio de Venta Propuesto
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	\$ 3,07	\$ 1,23	\$ 4,29
2	Lavado Express: Vehículos medianos	\$ 3,92	\$ 1,57	\$ 5,49
3	Lavado Express: Vehículos grandes	\$ 4,77	\$ 1,91	\$ 6,68
	Total	\$ 11,76	\$ 4,70	\$ 16,46

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

3.5.5.2. Fijación del precio basado en la competencia

A través de la obtención del precio de venta por medio del método basado en los costos, ésta permite establecer el precio real para realizar la respectiva comparación con la competencia existente en el mercado actual en la provincia de Santa Elena. Por tal razón, es importante resaltar que entre la mayor potencia competitiva para Lubrventas Cristhy se encuentran: Lavadora y Lubricadora Toro, y Lavadora y Lubricadora Adelita, los mismos que son considerados por la magnitud y gama de servicio que éstos ofrecen a sus clientes.

Pese a ello, es importante mencionar que los precios propuestos poseen una disminución comparado con el precio de venta que se mantiene actualmente y está por debajo de los negocios competidores, por lo que se recomienda mantener los precios propuestos ya que de esta manera se llama la atención del cliente e incrementa el mayor volumen de ventas.

Tabla 22: Fijación del precio basado en la competencia

Nº	Servicios	Lubrivas Cristhy	Lavadora y Lubricadora Toro	Lavadora y Lubricadora Adelita
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	\$ 4,29	\$ 8,00	\$ 5,00
2	Lavado Express: Vehículos medianos	\$ 5,49	\$ 10,00	\$ 7,00
3	Lavado Express: Vehículos grandes	\$ 6,68	\$ 12,00	\$ 7,00
	Total	\$ 16,46	\$ 30,00	\$ 19,00

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

3.5.5.3. Fijación del precio basado en la demanda

El método basado en la demanda consiste en estimar cuál es el valor que los clientes atribuyen al servicio de lavado express, y posteriormente, fijar un precio acorde con el mismo. Cabe destacar que uno de los factores considerados en el método se basa en el valor percibido, debido a que el consumidor cuando adquiere un servicio hace un balance en el que compara lo que debe pagar (el precio) y lo que recibe a cambio (los beneficios que le reporta el servicio adquirido: calidad, atención, entre otros).

Por tal razón, es importante resaltar que en la Tabla 23: Precios Propuestos basados en la demanda, se detallan dos precios percibidos estimados con el objetivo de que permita conseguir la aceptación y satisfacción de la clientela por medio de la adquisición del servicio de Lavada Express de acuerdo al tipo de vehículo.

Tabla 23: Precios Propuestos basados en la demanda

N°	Servicios	Precio Percibido 1	Precio Percibido 2
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	\$ 4,75	\$ 6,00
2	Lavado Express: Vehículos medianos	\$ 5,75	\$ 7,00
3	Lavado Express: Vehículos grandes	\$ 6,75	\$ 8,00
	Total	\$ 17,25	\$ 21,00

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Dado la presente propuesta, se evidencia la diferencia monetaria entre los precios actuales y el decreciente en los precios propuestos, el mismo que se debe a la distribución de los elementos del costo y los gastos operativos, posteriormente al establecimiento de una política del 40% de margen de utilidad, lo que permite obtener mayor ventaja en el mercado competitivo, puesto que Lubriventas Cristhy ofrece precios más reducidos a fin de dar preferencia al consumidor, generando aumento en los ingresos.

Tabla 24: Resumen comparativo de precios actuales y propuestos

N°	Servicios	Precios Actuales	Precios Propuestos	Diferencia
1	Lavado Express: Vehículos pequeños	\$ 5,00	\$ 4,29	\$ 0,71
2	Lavado Express: Vehículos medianos	\$ 6,00	\$ 5,49	\$ 0,51
3	Lavado Express: Vehículos grandes	\$ 7,00	\$ 6,68	\$ 0,32
	Total	\$ 18,00	\$ 16,46	\$ 1,54

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado en la presente investigación, se establecen las siguientes conclusiones:

- Lubrventas Cristhy presenta dificultades en los procesos contables de costos debido a que no cuentan con un profesional estable dentro del área administrativa, ocasionando que no se realice la medición e identificación de los elementos involucrados en el servicio como: materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, los mismos que no son distribuidos de forma adecuada, haciendo que los directivos lo considere como gastos y no tomar en cuenta los rubros necesarios que posteriormente, afectan al momento de determinar el precio de venta.
- La administración de Lubrventas Cristhy, no posee una base del costo total del servicio, lo que genera incertidumbre al momento de asignar el margen de utilidad de ganancia que se quiere obtener a través de las ventas, dificultando en la toma de decisiones gerenciales para la correcta fijación del precio de venta del servicio.
- Para la fijación del precio de venta se consideran factores internos importantes como políticas de precios u objetivos, y de forma externa la competencia existente en el mercado; es así que, Lubrventas Cristhy asigna los valores de acuerdo al factor de demanda y no mediante un método adecuado, situación por el cual no se obtiene un rendimiento favorable.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas en la presente investigación, se recomienda a Lubrivas Cristhy lo siguiente:

- Contar con un profesional estable dentro del área administrativa, con el fin de no realizar cambios consecuentemente. Este permite que se lleven a cabo los debidos procesos contables de costos en cuanto al reconocimiento y medición; posteriormente, se aplique un modelo de distribución de los elementos del costo considerando: materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, de acuerdo a los minutos de demora por cada servicio, tomando en cuenta los rubros necesarios haciendo el uso correcto de la hoja de costos.
- La administración de Lubrivas Cristhy, disponga una base de los costos totales del servicio, ya que, por medio del modelo de distribución de los elementos, generará mayor confiabilidad y posteriormente, contribuye a elegir las mejores decisiones que beneficien en su totalidad al negocio, y, por ende, alcanzar ganancias deseadas.
- Para la fijación del precio de venta, es importante contar con una política de porcentaje de utilidad, y principalmente, efectuar la determinación por medio de métodos basados en los costos y competencia. Es importante destacar, que depende de la correcta distribución de los costos, ya que, ejerciendo el debido proceso, permite a la gerencia tomar el método ideal para el negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguagüiña, V. (2017). *La determinación de costos y la fijación de los precios en la fábrica Andrew´s*. Universidad Técnica de Ambato.
- Alvarado, V. (2016). *Ingeniería de costos* (1° ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=4849848>
- Arredondo, M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos* (2 ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=4569674>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (21 de Diciembre de 2015). Constitución de la República del Ecuador 2008. Quito, Ecuador. Obtenido de www.asambleanacional.gob.ec
- Aznar, J., Gallego, M., Medianero, M., & Vegas, L. (2015). *Manual: Políticas de marketing internacional (UF1782)*. Madrid: Editorial CEP S.L. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4508049>
- Calleja, F. (2013). *Costos* (2° ed.). México: Pearson Educación.
- Cárdenas, R. (2016). *Costos I* (1 ed.). Mexico. Obtenido de Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5308797>
- García, J. (2014). *Contabilidad de Costos* (4° ed.). México: McGraw-Hill.
- Jácome, L. (2015). *Los costos de producción y la fijación de los precios de venta en la empresa IMPACTEX*. Universidad Técnica de Ambato.
- Juca, S., & Pacheco, M. (2017). *Sistema de costos por órdenes de producción en la generación de servicios en los concesionarios de vehículos Chery Cuencauto*. Universidad de Cuenca.

- Lambretón, V., & Garza, G. (2016). *Costos para la toma de decisiones* (1° ed.). (G. Domínguez, Ed.) México: Pearson Educación.
- Laporta, R. (2016). *Costos y gestión empresarial incluye costos con ERP* (1° ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- López, S. (2014). *Precios y costos en el marketing relacional* (1° ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ministerio del Medio Ambiente. (10 de Septiembre de 2004). Ley de Gestión Ambiental. Quito, Ecuador. Obtenido de www.ministeriomedioambiente.gob.ec
- Muñoz, M., Espinoza, R., Zúñiga, X., Guerrero, A., & Campos, H. (2017). *Contabilidad de costos para la gestión administrativa* (1° ed.). (G. Aguirre, Ed.) Milagro, Ecuador: Ediciones Holguín S.A. Universidad Estatal de Milagro - UNEMI.
- Norma Internacional de Contabilidad . (2015). *NIC 16: Propiedades, Planta y Equipo*.
- Norma Internacional de Contabilidad . (2015). *NIC 2: Inventarios*.
- Pérez, F. (2017). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: UF1820*. Madrid: Editorial CEP S.L. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5214037>
- Polo, G. B. (2017). *Contabilidad de costos en la alta gerencia: teórico-práctico*. Bogota, Colombia: Grupo Editorial Nueva legislacion Ltda. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=4909256>
- Reveles, R. (2017). *Análisis de los elementos del costo* (1° ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de ProQuest Ebook

Central:

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5308778>

- Rincón, C., & Villareal, F. (2014). *Costos I. Componentes del costo con aproximaciones a las NIC 02 y NIIF 08*. (1° ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Rivero, J. (2015). *Costos y presupuestos. Reto de todos los días* (1° ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones De la U.
- Rojas, C. M. (2015). *Contabilidad de Costos en industrias de transformación*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de ProQuest Ebook Central:
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5308788>.
- Hernández, Collado, C. F., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México: McGraw-Hill.
- Sangri, A. (2014). *Introducción a la Mercadotecnia* (1° ed.). (V. Estrada, Ed.) México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de ProQuest Ebook Central:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3227876>
- Senplades. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021*. Quito, Ecuador. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo: www.planificacion.gob.ec
- Silva, B. (2017). *Sistema de costos y fijación de precios para los servicios de la empresa CISNECOLOR Cía. Ltda*. Universidad Técnica de Ambato.
- Toro, L. F. (2016). *Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad* (2° ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Zapata, P. (2015). *Contabilidad de costos. Herramientas para la toma de decisiones* (2° ed.). (S. Ardila, Ed.) Bogotá, Colombia: Alfaomega.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	INDICADORES
Costos de servicios y fijación del precio de venta en Lubriventas CRISTHY, Cantón La Libertad, provincia De Santa Elena, Año 2017.	<p>¿Qué efectos tienen los costos de servicios en la fijación del precio de venta en Lubriventas CRISTHY?</p> <p>Preguntas científicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los elementos de costos que conforman los servicios de Lubriventas CRISTHY? • ¿Cuál es el costo total del servicio que se aplica para la fijación 	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar la distribución de los costos de servicios a través de la recopilación de información contable para la fijación del precio de venta en Lubriventas CRISTHY, año 2017.</p> <p>Tareas Científicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los principales elementos de costos que conforman los servicios de Lubriventas CRISTHY. • Examinación el costo 	El análisis a los costos de servicios permite identificar la fijación del precio de venta en Lubriventas CRISTHY, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.	<p>Variable Independiente:</p> <p>Costos de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos del Costo: -Materia prima directa -Mano de obra directa -Costos indirectos de fabricación. • Gastos Operativos: -Gastos Administrativos -Gastos de Ventas -Gastos Financieros

	<p>del precio de venta en Lubrivas CRISTHY?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los factores que influyen en la fijación del precio de venta para la obtención de un rendimiento favorable en Lubrivas CRISTHY? 	<p>total del servicio que se aplica para la fijación del precio de venta en Lubrivas CRISTHY.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis a los factores que influyen en la fijación del precio de venta para la obtención de un rendimiento favorable en Lubrivas CRISTHY. 		<p>Variable Dependiente:</p> <p>Fijación del precio de venta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de fijación del precio. <ul style="list-style-type: none"> -Método basado en los costos -Método basado en la competencia -Método basado en la demanda • Políticas de precios.
--	---	--	--	---	--

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 2: Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LUBRIVENTAS CRISTHY

Objetivo: Obtener información relevante sobre los procesos del costo de servicios para la fijación del precio de venta.

Preguntas dirigidas al Gerente General: Ing. Roberto Oyola Mendoza

1. ¿Qué servicios brinda Lubrventas Cristhy?
2. ¿Cuáles son los servicios de mayor frecuencia? ¿Cuál es el precio y la cantidad de servicios ejecutados diariamente?
3. ¿Considera importante que el reconocimiento y medición del costo beneficiaría a Lubrventas Cristhy?
4. ¿Existe una política de precios de los servicios que ofrece actualmente?
5. ¿Considera que la demanda y competencia son factores influyentes en la fijación del precio de venta de los servicios en Lubrventas Cristhy?
6. ¿Se conoce el margen de utilidad de cada servicio que brinda Lubrventas Cristhy?
7. ¿Cree Ud., que a partir del reconocimiento de costo se determina la correcta fijación del precio de venta del servicio con base a un método apropiado para la toma de decisiones?

Preguntas dirigidas a la Contadora: Ing. Mercedes Yanza

1. De las personas que trabajan en Lubrventas Cristhy, ¿cuántas personas forman un área, el sueldo mensual de cada empleado y las horas laboradas?
2. ¿Se lleva un control de la cantidad y uso de recursos en los servicios que brinda Lubrventas Cristhy? Indicar los recursos de cada servicio.
3. ¿Realiza la distribución correcta de los elementos del costo como materia prima directa, mano de obra directa, y los costos indirectos de fabricación en Lubrventas Cristhy?
4. ¿Cómo determina la medición de costos en Lubrventas Cristhy?
5. ¿Cuáles son los costos y gastos que posee Lubrventas Cristhy?
6. ¿Posee un método para la fijación del precio de venta de cada servicio que ofrece Lubrventas Cristhy?

Anexo 3: Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DE LUBRIVENTAS CRISTHY

Objetivo: Obtener información relevante sobre los procesos del costo de servicios para la fijación del precio de venta.

ASPECTOS PERSONALES

1. Género

- 1. Masculino
- 2. Femenino

2. Edad

- 1. 18 – 25
- 2. 26 – 35
- 3. 36 – en adelante

3. Nivel de instrucción académica

- 1. Primaria
- 2. Secundaria
- 3. Tercer nivel

4. Actividad laboral

- 1. Lubricado y mantenimiento de baterías y máquinas
- 2. Supervisión de operaciones
- 3. Lubricado y mecánica
- 4. Lavado
- 5. Aspirado
- 6. Servicio al cliente
- 7. Ventas - caja, auditoría de inventario y marketing
- 8. Attaché
- 9. Administrador sucursal 1
- 10. Bodega

ASPECTOS GENERALES

5. ¿Identifican los elementos del costo?

- 1. SI
- 2. NO

6. ¿Existe un control adecuado del uso de los recursos en el servicio que se brinda en Lubrventas Cristhy?

- 1. Nunca
- 2. A veces
- 3. Siempre

7. ¿El rendimiento de la mano de obra utilizada en el servicio cubre con las expectativas de los directivos de Lubrventas Cristhy?

- 1. SI
- 2. NO

8. ¿Se fija el precio de venta en función de la competencia?

- 1. SI
- 2. NO

9. ¿El precio de venta del servicio es el más apropiado para el cliente?

- 1. SI
- 2. NO

Anexo 4: Lista de Servicios


Nº	Servicios	Precio	%
1	Lavado express (lavado y secado de carrocería)	\$ 3,00	3%
2	Lavado express camionetas (lavado y secado de carrocería)	\$ 4,00	4%
3	Lavado express autos (lavado y aspirado)	\$ 5,00	6%
4	Lavado express camionetas y furgonetas (lavado y aspirado)	\$ 6,00	7%
5	Lavado express F-150 (lavado y aspirado)	\$ 7,00	8%
6	Limpieza de motor con WD40	\$ 3,00	3%
7	Limpieza de motor con desengrasante	\$ 2,00	2%
8	Aspirada	\$ 2,00	2%
9	Engrasada	\$ 2,00	2%
10	Diagnóstico de escáner	\$ 12,00	13%
11	Cambio de aceite caja mecánica (tapa)	\$ 7,00	8%
12	Reparación de hilo de cárter (hasta tapón 18)	\$ 8,00	9%
13	Cambio de aceite vehículos livianos que traen lubricante propio	\$ 5,00	6%
14	Cambio de aceite vehículos pesados que traen lubricante propio	\$ 10,00	11%
15	Cambio de filtro de gasolina no comprado en el local	\$ 3,00	3%
16	Cambio de filtro de aire y cabina no comprado en el local	\$ 3,00	3%
17	Cambio de bujías no compradas en el local	\$ 5,00	6%
18	Cambio de aceite de caja de cambio y corona lubricante propio (con tapón)	\$ 3,00	3%
	TOTAL	\$ 90,00	100%

21%

Fuente: Entrevista al personal administrativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 5: Estado de Resultados Integral - 2017

CÓDIGO	CUENTA	SALDO
LUBRIVENTAS CRISTHY		
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		
		
4	INGRESOS	\$ 1,095,200.29
401	OPERACIONALES	\$ 1,093,109.51
4010101001	Mercaderías	\$ 1,180,252.76
4010101002	Descuentos en ventas	\$ -56,945.43
4010101003	Descuentos en baterías	\$ -30,285.52
4010101004	Ajuste de mercadería	\$ 87.70
402	NO OPERACIONALES	\$ 2,090.78
4020101002	Otros Ingresos	\$ 2,090.78
5	COSTOS	\$ 743,678.06
501	COSTOS OPERACIONALES	\$ 743,678.06
5010101001	Compra de Mercadería	\$ 752,514.94
5010101002	Descuento Compra de mercadería	\$ -8,836.88
6	GASTOS ADM. Y VENTAS	\$ 246,680.68
601	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	
60101	GASTOS DE PERSONAL	\$ 164,479.14
6010101001	Sueldos y salarios	\$ 108,950.60
6010101002	Sobretiempo extras	\$ 13,827.61
6010101006	Aportes Patronales IESS	\$ 15,785.63
6010101007	Fondos de Reservas	\$ 4,563.60
6010101008	Décimo Tercer sueldo	\$ 9,054.53
6010101009	Décimo Cuarto Sueldo	\$ 7,471.10
6010101010	Vacaciones	\$ 3,070.32
6010101012	Bonificación	\$ 1,755.75
60102	GASTOS GENERALES	\$ 75,198.38
6010201001	Cafetería cliente	\$ 1,052.77

6010201002	Movilización	\$	150.80
6010201004	Combustible gerencial	\$	599.35
6010201005	Combustible mantenimiento	\$	1,052.27
6010201006	Servicios de TV satelital Cliente	\$	502.49
6010201007	Servicio de internet Cliente	\$	351.88
6010201008	Servicios Básicos Aguapen principal	\$	2,067.03
6010201010	Servicios básicos CNEL principal	\$	3,809.37
6010201011	Servicios básicos CNT principal	\$	885.98
6010201012	Servicio telefonía móvil	\$	201.03
6010201013	Útiles y materiales de oficina	\$	2,027.58
6010201014	Honorarios Contable	\$	3,060.28
6010201015	Médico-Medicina	\$	3,902.17
6010201018	Mantenimiento de Edificio	\$	3,785.36
6010201019	Mantenimiento de Vehículo	\$	4,086.12
6010201020	Manten. e instal. Materiales eléctricos	\$	5,059.14
6010201021	Mantenimiento equipo de cómputo M/O	\$	2,361.20
6010201022	Depreciaciones	\$	8,390.57
6010201025	Guardianía SEGUPEN	\$	270.00
6010201029	Impuesto Municipal y predios	\$	2,735.10
6010201030	Mano de obra red sistema y contable	\$	1,039.68
6010201031	Seguro de vida personal operativo	\$	595.61
6010201032	Seguro gerencial y administrativo	\$	826.71
6010201034	Material de aseo	\$	2,161.46
6010201035	Publicidad y tarjeta de presentación	\$	5,051.27
6010201036	Gastos Varios (pintor, gasfitero, albañil)	\$	1,427.00
6010201037	Gastos Ejecutivo	\$	8,077.02
6010201040	Basurero	\$	329.00
6010201042	Herramientas y accesorios mantenimiento	\$	2,306.30
6010201044	Insumo lavado express	\$	2,109.91
6010201046	Capacitación de personal operativo	\$	331.64
6010201050	Horarios Jurídicos	\$	815.77
6010201051	Honorarios Seguridad y Sistema	\$	1,022.53
6010201053	Recarga de extintores	\$	10.00
6010201056	Honorarios Impulsadora	\$	30.00
6010201057	Mantenimiento de Equipos y Maquinarias	\$	739.78
6010201058	Honorarios profesionales	\$	1,088.88
6010201059	Equipo de Seguridad (Uniformes)	\$	885.40

60103	GASTOS FINANCIEROS	\$	4,839.50
6010301001	Comisiones bancarias	\$	2,543.53
6010301004	Intereses y Comisiones de tarjeta de crédito	\$	1,733.77
6010301005	Intereses y Comisiones de Datafash	\$	280.00
6010301006	Intereses Préstamo Bancario	\$	282.20
60104	RENTA Y TRABAJADORES	\$	2,163.66
6010401001	Participación trabajadores	\$	1,263.32
6010401002	Impuesto a la Renta	\$	1.87
6010401003	Baja de cuentas por cobrar	\$	898.47
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$ 104,841.55

Fuente: Entrevista al personal administrativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 6: Lista de empleados

N°	Personal Administrativo	Sueldo Mensual
1	Gerente General	\$ 500.00
2	Administradora General	\$ 393.48
3	Analista	\$ 450.00
4	Contador	\$ 450.00
5	Ventas	\$ 393.48
6	Ventas, caja, auditoría de inventario y marketing	\$ 397.96
7	Administrador de sucursal 1	\$ 393.48
8	Bodega	\$ 393.48
9	Attaché	\$ 288.55
N°	Personal Operativo	Sueldo Mensual
10	Operario de lavado y mantenimiento de baterías y máquinas	\$ 399.30
11	Supervisora de operaciones	\$ 393.48
12	Operario de lubricado y mantenimiento de baterías y máquinas	\$ 399.30
13	Operario de lubricado y mecánica 1	\$ 399.30
14	Operario de lubricado y mecánica 2	\$ 399.30
15	Operario de lubricado y mecánica 3	\$ 399.30
16	Operario de lavado 1	\$ 399.30
17	Operario de lavado 2	\$ 399.30
18	Operario de lavado 3	\$ 399.30
19	Operario de aspirado 1	\$ 390.24
20	Operario de aspirado 2	\$ 390.24

Fuente: Entrevista al personal administrativo

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 7: Distribución de horas del personal operativo

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Lun	Mar	Mier	Juev	Vier	Sáb	Dom
			1-may	2-may	3-may	4-may	5-may	6-may	7-may
1	Guale González Juan Carlos	Operario de lavado 1	8	8	8	8	8	8	5
2	Merejildo Méndez Ronny	Operario de lavado 2	8	8	8	8	8	8	5
3	Sotomayor Hermenejildo Henry	Operario de lavado 3	8	8	8	8	8	8	5
4	Palacios Delgado Kevin	Operario de Aspirado 1	8	8	8	8	8	8	5
5	Suárez Yagual Lester	Operario de Aspirado 2	8	8	8	8	8	8	5

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Lun	Mar	Mier	Juev	Vier	Sáb	Dom
			8-may	9-may	10-may	11-may	12-may	13-may	14-may
1	Guale González Juan Carlos	Operario de lavado 1	8	8	8	8	8	8	5
2	Merejildo Méndez Ronny	Operario de lavado 2	8	8	8	8	8	8	5
3	Sotomayor Hermenejildo Henry	Operario de lavado 3	8	8	8	8	8	8	5
4	Palacios Delgado Kevin	Operario de Aspirado 1	8	8	8	8	8	8	5
5	Suárez Yagual Lester	Operario de Aspirado 2	8	8	8	8	8	8	5

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Lun	Mar	Mier	Juev	Vier	Sáb	Dom
			15-may	16-may	17-may	18-may	19-may	20-may	21-may
1	Guale González Juan Carlos	Operario de lavado 1	8	8	8	8	8	8	5
2	Merejildo Méndez Ronny	Operario de lavado 2	8	8	8	8	8	8	5
3	Sotomayor Hermenejildo Henry	Operario de lavado 3	8	8	8	8	8	8	5
4	Palacios Delgado Kevin	Operario de Aspirado 1	8	8	8	8	8	8	5
5	Suárez Yagual Lester	Operario de Aspirado 2	8	8	8	8	8	8	5

Continúa:

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Lun	Mar	Mier	Juev	Vier	Sáb	Dom
			22-may	23-may	24-may	25-may	26-may	27-may	28-may
1	Guale González Juan Carlos	Operario de lavado 1	8	8	8	8	8	8	5
2	Merejildo Méndez Ronny	Operario de lavado 2	8	8	8	8	8	8	5
3	Sotomayor Hermenejildo Henry	Operario de lavado 3	8	8	8	8	8	8	5
4	Palacios Delgado Kevin	Operario de Aspirado 1	8	8	8	8	8	8	5
5	Suárez Yagual Lester	Operario de Aspirado 2	8	8	8	8	8	8	5

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Lun	Mar	Mier	Total Horas
			29-may	30-may	31-may	
1	Guale González Juan Carlos	Operario de lavado 1	8	8	8	236
2	Merejildo Méndez Ronny	Operario de lavado 2	8	8	8	236
3	Sotomayor Hermenejildo Henry	Operario de lavado 3	8	8	8	236
4	Palacios Delgado Kevin	Operario de Aspirado 1	8	8	8	236
5	Suárez Yagual Lester	Operario de Aspirado 2	8	8	8	236
TOTAL GENERAL						1180

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 8: Rol de pagos correspondiente al personal operativo

LUBRIVENTAS CRISTHY
ROL DE PAGOS
2017



No.	Nombres y Apellidos	Cargo	INGRESOS								
			Sueldo Mensual	Horas Extras	Subtotal	XIII Sueldo	XIV Sueldo	Fondo de Reserva 8,33%	Vacaciones	Aporte Patronal	Total Ingresos
1	Guale González Juan Carlos	Operario de lavado 1	\$ 399,30	\$ 96,50	\$ 495,80	\$ 41,32	\$ 31,25	\$ 41,30	\$ 20,66	\$ 60,24	\$ 690,56
2	Merejildo Méndez Ronny	Operario de lavado 2	\$ 399,30	\$ 96,50	\$ 495,80	\$ 41,32	\$ 31,25	\$ 41,30	\$ 20,66	\$ 60,24	\$ 690,56
3	Sotomayor Hermenejildo Henry	Operario de lavado 3	\$ 399,30	\$ 96,50	\$ 495,80	\$ 41,32	\$ 31,25	\$ 41,30	\$ 20,66	\$ 60,24	\$ 690,56
4	Palacios Delgado Kevin	Operario de Aspirado 1	\$ 390,24	\$ 97,56	\$ 487,80	\$ 40,65	\$ 31,25	\$ 40,63	\$ 20,33	\$ 59,27	\$ 679,93
5	Suárez Yagual Lester	Operario de Aspirado 2	\$ 390,24	\$ 97,56	\$ 487,80	\$ 40,65	\$ 31,25	\$ 40,63	\$ 20,33	\$ 59,27	\$ 679,93
TOTAL			\$ 1.978,38	\$ 484,62	\$ 2.463,00	\$ 205,25	\$ 156,25	\$ 205,17	\$ 102,63	\$ 299,25	\$ 3.431,55

No.	Nombres y Apellidos	EGRESOS						Valor Líquido a Pagar
		Aporte Personal 9,45%	XIII Sueldo	XIV Sueldo	Fondo de Reserva 8,33%	Vacaciones	Total Egresos	
1	Guale González Juan Carlos	\$ 46,85	\$ 41,32	\$ 31,25	\$ 41,30	\$ 20,66	\$ 181,38	\$ 509,19
2	Merejildo Méndez Ronny	\$ 46,85	\$ 41,32	\$ 31,25	\$ 41,30	\$ 20,66	\$ 181,38	\$ 509,19
3	Sotomayor Hermenejildo Henry	\$ 46,85	\$ 41,32	\$ 31,25	\$ 41,30	\$ 20,66	\$ 181,38	\$ 509,19
4	Palacios Delgado Kevin	\$ 46,10	\$ 40,65	\$ 31,25	\$ 40,63	\$ 20,33	\$ 178,96	\$ 500,97
5	Suárez Yagual Lester	\$ 46,10	\$ 40,65	\$ 31,25	\$ 40,63	\$ 20,33	\$ 178,96	\$ 500,97
TOTAL		\$ 232,75	205,25	156,25	205,17	102,63	902,05	2.529,50

Fuente: Entrevista al personal administrativo de Lubrivas Cristhy

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 9: Costos Indirectos de Fabricación

Detalle	CIF Anual	CIF Mensual
Materiales Indirectos		
Suministro material de aseo	\$ 1.995,00	\$ 166,25
Herramientas y accesorios mantenimiento	\$ 2.306,30	\$ 192,19
Equipo de Seguridad (Uniformes)	\$ 885,40	\$ 73,78
Insumo lavado express	\$ 2.109,91	\$ 175,83
Recarga de extintores	\$ 10,00	\$ 0,83
TOTAL	\$ 7.306,61	\$ 608,88
Mano de obra indirecta		
Supervisora de operaciones	\$ 8.193,90	\$ 682,83
TOTAL	\$ 8.193,90	\$ 682,83
Otros Costos Indirectos de Fabricación		
Combustible mantenimiento	\$ 1.052,27	\$ 87,69
Servicios Básicos Aguapen principal	\$ 2.067,03	\$ 172,25
Servicios básicos CNEL principal	\$ 3.809,30	\$ 317,44
Médico-Medicina	\$ 2.000,00	\$ 166,67
Mantenimiento de Edificio	\$ 3.785,36	\$ 315,45
Mantenimiento e instalación materiales eléctricos	\$ 3.250,00	\$ 270,83
Mantenimiento de Equipos y Maquinarias	\$ 600,00	\$ 50,00
Guardianía Segupen	\$ 150,00	\$ 12,50
Depreciaciones	\$ 307,97	\$ 25,66
Seguro de vida personal operativo	\$ 595,61	\$ 49,63
Basurero	\$ 329,00	\$ 27,42
Capacitación de personal operario	\$ 331,64	\$ 27,64
TOTAL	\$ 18.278,18	\$ 1.523,18
Total CIF	\$ 33.778,69	\$ 2.814,89

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

**Anexo 10: Hoja de Costos - Lavado Express a vehículos livianos
(autos)**



HOJA DE COSTOS

Servicio: Lavado Express
Vehículo: Liviano
O/T. N°: 001

FECHA	MD	MOD	CIF
may-17	\$ 0,38	\$ 0,97	\$ 0,80
TOTALES	\$ 0,38	\$ 0,97	\$ 0,80

**ELEMENTOS DEL COSTO
RESUMEN**

MATERIAL DIRECTO	\$ 0,38
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 0,97
COSTO PRIMO	\$ 1,35
GTOS. IND. FABRICACIÓN	\$ 0,80
COSTO DE SERVICIO	\$ 2,15

Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

**Anexo 11: Hoja de Costos - Lavado Express vehículos medianos
(camionetas y furgonetas)**



HOJA DE COSTOS

Servicio: Lavado Express
Vehículo: Mediano
O/T. N°: 002

FECHA	MD	MOD	CIF
may-17	\$ 0,56	\$ 1,21	\$ 0,99
TOTALES	\$ 0,56	\$ 1,21	\$ 0,99

**ELEMENTOS DEL COSTO
RESUMEN**

MATERIAL DIRECTO	\$ 0,56
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 1,21
COSTO PRIMO	\$ 1,77
GTOS. IND. FABRICACIÓN	\$ 0,99
COSTO DE SERVICIO	\$ 2,76

Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 12: Hoja de Costos - Lavado Express vehículos grandes

(F-150)



HOJA DE COSTOS

Servicio: Lavado Express
Vehículo: Grande
O/T. N°: 003

FECHA	MD	MOD	CIF
may-17	\$ 0,74	\$ 1,45	\$ 1,19
TOTALES	\$ 0,74	\$ 1,45	\$ 1,19

ELEMENTOS DEL COSTO RESUMEN

MATERIAL DIRECTO	\$ 0,74
MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 1,45
COSTO PRIMO	\$ 2,19
GTOS. IND. FABRICACIÓN	\$ 1,19
COSTO DE SERVICIO	\$ 3,38

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 13: Gastos Operativos Generales

Gastos	Administrativos	Ventas	Financieros
Sueldos y salarios	\$ 32.195,31	\$ 48.292,97	
Sobretiempos extras	\$ 5.067,84	\$ 7.601,77	
Aportes Patronales IESS	\$ 6.028,50	\$ 9.042,74	
Fondos de Reservas	\$ 1.629,53	\$ 2.444,29	
Décimo Tercer sueldo	\$ 3.425,82	\$ 5.138,73	
Décimo Cuarto Sueldo	\$ 2.838,44	\$ 4.257,66	
Vacaciones	\$ 1.130,13	\$ 1.695,20	
Bonificación		\$ 1.755,75	
Cafetería cliente		\$ 1.052,77	
Movilización	\$ 150,80		
Combustible gerencial	\$ 599,35		
Servicios de TV satelital Cliente		\$ 502,49	
Servicio de internet Cliente		\$ 351,88	
Servicios básicos CNT principal	\$ 885,82		
Servicio telefonía móvil	\$ 201,03		
Útiles y materiales de oficina	\$ 2.027,58		
Honorarios Contable	\$ 3.060,28		
Médico-Medicina	\$ 760,87	\$ 1.141,30	
Mantenimiento de Vehículo	\$ 4.086,12		
Manten. e Inst. Materiales eléctricos	\$ 723,66	\$ 1.085,48	
Mantenimiento equipo de cómputo M/O	\$ 944,48	\$ 1.416,72	
Depreciaciones	\$ 8.082,60		
Guardianía Segupen	\$ 48,00	\$ 72,00	
Impuesto Municipal y predios	\$ 2.735,10		
Mano de obra red sistema y contable	\$ 1.039,68		
Seguro gerencial y administrativo	\$ 330,68	\$ 496,03	
Material de aseo	\$ 66,58	\$ 99,88	
Publicidad y tarjeta de presentación		\$ 5.051,27	
Gastos varios (pintor, gasfitero, albañil)	\$ 1.427,00		
Gastos Ejecutivo	\$ 8.077,02		
Horarios Jurídicos	\$ 815,77		

Honorarios Seguridad y Sistema	\$ 1.022,53		
Honorarios Impulsadora		\$ 30,00	
Mantenimiento de Equipos y Maquinarias	\$ 55,91	\$ 83,87	
Honorarios profesionales	\$ 1.088,88		
Comisiones bancarias			\$ 2.543,53
Intereses y Comisiones de tarjeta de crédito			\$ 1.733,77
Intereses y Comisiones de Dataflash			\$ 280,00
Intereses Préstamo Bancario			\$ 282,20
Total	\$ 90.545,47	\$ 91.612,79	\$ 4.839,50
Total Gastos Operativos Anual			\$ 186.997,77
Total Gastos Operativos Mensual General			\$ 15.583,15
Total Gastos Operativos Mensual (Servicio de Lavado Express) 21%			\$ 3.272,46

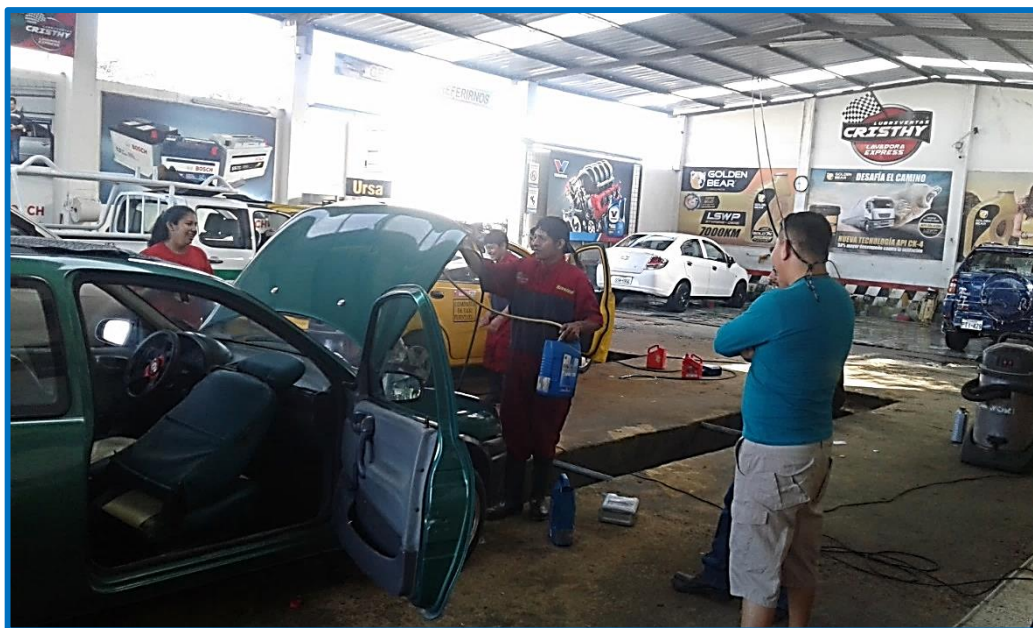
Fuente: Proceso de investigación en Lubrivas Cristhy

Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 14: Instalaciones de Lubrивentas Cristhy



Fuente: Proceso de investigación en Lubrивentas Cristhy
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

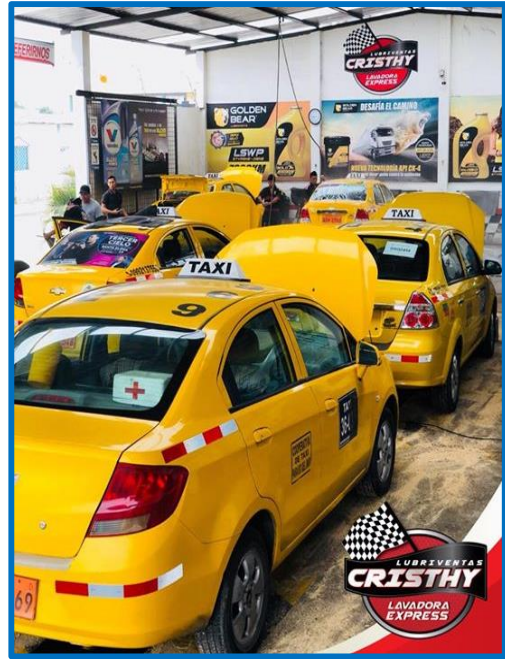


Fuente: Proceso de investigación en Lubrивentas Cristhy
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 15: Servicios de Lubrivas Cristhy



Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo



Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo



Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo



Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 16: Entrevista al personal administrativo y operativo



Fuente: Entrevista al Gerente General
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo



Fuente: Entrevista a Supervisora/Operac.
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 17: Servicio de Lavado Express a vehículos livianos



Fuente: Lubrivas Cristhy – Servicio de Lavado Express – Vehículos Livianos
Elaborado por: Vanessa Paola Muñoz Pozo

Anexo 18: Carta Aval de Lubrivas Cristhy



La Libertad, Noviembre, del 2018

Lcda. María Fernanda Alejandro Lindao
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Estatal Península de Santa Elena

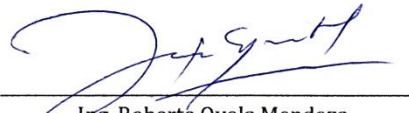
En su despacho.

Yo, **ROBERTO JAVIER OYOLA MENDOZA**, representante legal y gerente general de **LUBRIVENTAS CRISTHY**, me dirijo a usted con la finalidad de darle a conocer lo siguiente.

Que la Srta. **VANESSA PAOLA MUÑOZ POZO**, con cédula de identidad N° 092340899-1 se le concede la respectiva autorización para que realice su Trabajo de Investigación, denominado "Costos de servicios y fijación del precio de venta en Lubrivas CRISTHY, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017"; con la finalidad de realizar actividades de investigación que aporten al desarrollo de la organización, por lo que me comprometo a otorgar la información necesaria para que el Trabajo de Investigación alcance su objetivo final.

Por su amable atención me suscribo.

Atentamente.



Ing. Roberto Oyola Mendoza
Gerente de Lubrivas CRISTHY
C.I. 0916062367

C.c. archivo. -

Matriz: Barrio 10 de agosto, calle 13 y 12 N° 4 y avenida 3

Sucursal: Barrio 11 de diciembre, calle 15 S/N y avenida 2

Email: lubrivascristhy@gmail.com

Teléfonos: 042783349 - 042784145 - 0987616551

La Libertad - Ecuador