



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

TEMA:

**COSTOS POR SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA LAVADORA
Y LUBRICADORA ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**

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

AUTORA:

Nancy Elena Sanmartín Muñoz

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

**“COSTOS POR SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA LAVADORA
Y LUBRICADORA ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**

AUTORA:

Sanmartín Muñoz Nancy Elena

TUTOR:

Econ. Juan Carlos Olives Maldonado

Resumen

La presente investigación abarca uno de los principales problemas que afecta hoy en día a las empresas de servicios a nivel nacional, la falta de análisis a los costos por cada servicio que prestan, conlleva a que exista una baja rentabilidad empresarial, por tal razón el trabajo de investigación titulado: Costos por servicios y la rentabilidad de la Lavadora y Lubricadora Adelita del cantón santa Elena, provincia de santa Elena, año 2017, tiene como objetivo general, evaluar los costos por servicios mediante la aplicación de herramientas e indicadores financieros para medir el efecto en la rentabilidad de la Lavadora y Lubricadora Adelita; por ello el estudio es de carácter Descriptivo, con enfoque cualitativo, que permitió recolectar información y posteriormente el uso de método analítico e inductivo el cual permitió demostrar la idea a defender, debido a que la empresa no cuenta con un sistema de costos, que ayude a determinar costes reales por cada servicio que presta la empresa.

Palabras claves:

Costos por servicio, Rentabilidad, herramientas Financieras, sistema de costos.



TEMA:

**“COSTOS POR SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA LAVADORA
Y LUBRICADORA ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**

AUTORA:

Sanmartín Muñoz Nancy Elena

TUTOR:

Econ. Juan Carlos Olives Maldonado

ABSTRACT

This research covers one of the main problems that currently affects service companies nationwide, the lack of analysis of costs for each service they provide, leads to low business profitability, for that reason work of research entitled: Costs for services and the profitability of the Washer and Lubricator Adelita of the canton of Santa Elena, province of Santa Elena, 2017, has as a general objective, to evaluate the costs for services by means of the application of tools and financial indicators to measure the effect on the profitability of the Washer and Lubricator Adelita; Therefore, the study is of a descriptive nature, with a qualitative approach, which allowed to collect information and later the use of analytical and inductive method which allowed demonstrating the idea to defend, because the company does not have a cost system that helps to determine real costs for each service provided by the company.

Keywords:

Cost per service, Profitability, Financial tools, cost system.

APROBACIÓN DE TUTOR

APROBACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“COSTO POR SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DE LA LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**. elaborado por la Srta. Nancy Elena Sanmartín Muñoz, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado 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,

Juan Carlos Olives M

**ECON. JUAN CARLOS OLIVES MALDONADO, MSc.
PROFESOR GUÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

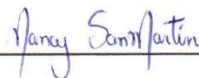
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**COSTOS POR SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LA LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por **Nancy Elena Sanmartín Muñoz**, declaro 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,



NANCY ELENA SANMARTÍN MUÑOZ
C.I. N°. 0950400978

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a Dios por prestarme vida para continuar mis sueños de superación. A mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron durante el proceso de estudios, a mi hija quien es el motor fundamental para continuar con mis estudios, a mis amigas y compañeras que con tanta paciencia impartieron sus conocimientos para cualquier inquietud presentaba.

A los Docentes quienes fueron parte de este proceso, que nos formaron con sus enseñanzas y disciplina diaria, para culminar esta formación académica con dedicación. Fue muy gratificante haber formado parte de esta familia universitaria, UPSE.

Nancy Elena Sanmartín Muñoz

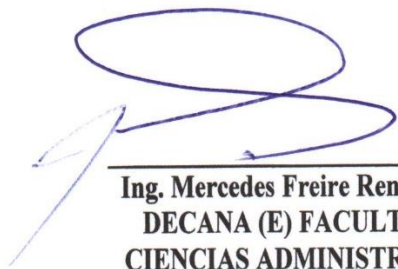
DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mi familia, especialmente a mis padres, por el apoyo emocional y económico que me brindaron para seguir con mis sueños a pesar de las adversidades presentadas durante el proceso de estudio y de vida.

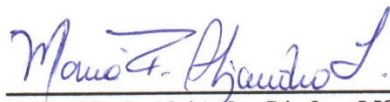
A mi hija, porque con su amor inigualable llena fortaleza e inspiración a mi vida.

Nancy Elena Sanmartín Muñoz

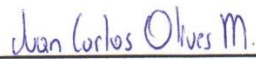
TRIBUNAL DE GRADO



**Ing. Mercedes Freire Rendón MSc.
DECANA (E) FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Lda. María Alejandro Lindao, MSc.
DIRECTORA (E) CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Econ. Juan Carlos Olives, MSc.
DOCENTE TUTOR**



**Ing. Karla Suarez Mena, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA**



**Abg. Victor Coronel Ortíz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)**

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	i
ABSTRACT	ii
APROBACIÓN DE TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
TRIBUNAL DE GRADO.....	vii
ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO	6
1.1. Revisión de la literatura.	6
1.2. Desarrollo de las teorías.....	9
1.3. Desarrollo de los conceptos	11
1.3.1. Costos	11
1.3.2. Costos por servicios.....	11
1.3.3. Elementos del costo	12
1.3.3.1. Materia Prima	13
1.3.3.1.1. Materia Prima Directa.....	14
1.3.3.1.2. Materia Prima Indirecta	15
1.3.3.2. Mano de Obra Directa.....	16
1.3.1.1.3. Costos Indirectos de Fabricación	17
1.3.4. Sistema de Costos.....	18
1.3.4.1. Sistemas de Costos por Órdenes de Trabajo	18
1.3.4.2. Sistemas de Costos por Procesos	19
1.3.5. Rentabilidad.....	20
1.3.5.1. Rentabilidad Financiera	21
1.3.5.1.1. Estados de Resultados.....	22
1.3.5.1.2. Apalancamiento financiero	23
1.3.5.1.3. Análisis Financiero	24
1.3.5.2. Rentabilidad Económica	25
1.3.5.2.1. Estado de Situación Financiera	26

1.3.5.3. Ratios de Rentabilidad	27
Margen de utilidad bruta.....	28
Margen de utilidad neta	28
Rentabilidad Sobre los Activo	28
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	29
1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos y legales.....	29
Fundamentación legal.....	29
CAPÍTULO II.....	39
MATERIALES Y MÉTODOS	39
2.1. Tipo de investigación.....	39
Descriptiva.	39
Mixto (Cuantitativos o cualitativos).	39
2.2. Métodos de investigación	40
Método Teórico	40
Analítico	40
Sintético.....	41
Deductivo	41
Histórico	41
Lógico	41
Método Empírico.....	42
2.3. Diseño de Muestreo	42
Población.....	42
Muestra.....	44
2.4. Diseño de recolección de datos.....	45
2.4.1. Técnicas de investigación	45
Entrevista.....	45
2.6. Instrumentos	45
CAPÍTULO III	47
3.1. Análisis de datos.....	47
3.1.1. Análisis de la entrevista	47
Entrevista al Administrador de la lavadora y lubricadora Adelita.....	47
Entrevista al Asistente contable de la lavadora y lubricadora Adelita.....	52
3.2. Limitaciones	56
3.3. Resultados	57

3.3.1. Resultado Cualitativo.....	57
3.3.2.1. Análisis Contable.....	58
3.3.2.2. Estado de resultados del año 2017 y 2018	60
3.3.2.3. Ratios de Rentabilidad	63
3.4. Propuesta	64
3.4.1. Objetivo	64
3.4.1.2. Objetivos Específicos	64
3.4.2. Justificación de la propuesta	64
3.4.2.1. Reconocimiento de los elementos del costo por categoría vehicular; carga pesada, mediana y liviana.....	65
3.4.2.2. Hojas de costos	79
3.4.2.3. Resumen de hojas de costo	84
3.5. Estado de Producción y Venta	84
3.5.1. Estados Financieros Proyectados al periodo 2019	85
3.5.2. Ratios de Rentabilidad	87
3.5. Discusión.....	88
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFIA.....	91
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Áreas establecidas para la muestra de investigación	44
Tabla 2 Característica de los elementos del costo por servicio de lavada completa.	59
Tabla 3 Característica del costo por el cambio de aceite y filtros.	60
Tabla 4 Análisis comparativo de los Costos.	61
Tabla 5 Análisis de Ratios de rentabilidad	63
Tabla 6 Costo de materia prima directa de servicios con mayor demanda de vehículos de carga pesada.	66
Tabla 7 Costo de materia prima directa de servicios con mayor demanda de vehículos de carga mediana.....	67
Tabla 8 Costo de materia prima directa de servicios con mayor demanda de vehículos de carga liviana.	68
Tabla 9 Tabla 9 Resumen de materia prima directa.	69
Tabla 10 Distribución de días por servicios.....	70
Tabla 11 Distribución de horas por servicios.....	70
Tabla 12 Tiempo estimado por cada servicio y carga vehicular	71
Tabla 13 Distribución de horas requeridas para cada servicios y carga vehicular	71
Tabla 14 Costo de Mano Obra Directa de Servicio de carga pesada.....	72
Tabla 15 Costo de Mano Obra Directa de Servicio de carga mediana.....	73
Tabla 16 Costo de Mano Obra Directa de Servicio de carga liviana.....	74
Tabla 17 Resumen de Mano de obra directa.....	75
Tabla 18 Gastos Indirectos de Fabricación	76
Tabla 19 Costos Indirectos De Fabricación de servicios por carga vehicular pesada	77
Tabla 20 Costos Indirectos De Fabricación de servicios por carga vehicular Mediana ...	78
Tabla 21 Costos Indirectos de Fabricación de servicios por carga vehicular Liviana	78
Tabla 22 Servicio de lavado completo – carga pesada.....	79
Tabla 23 Servicio de Cambio de aceite – carga pesada	80
Tabla 24 Servicio de Empastado - Carga pesada.....	80
Tabla 25 Servicio de lavado completo - Carga mediana.....	81
Tabla 26 Servicio de Cambio de aceite - Carga mediana.....	81
Tabla 27 Servicio de empastado vehicular - Carga mediana	82
Tabla 28 Servicio de lavado completo - Carga liviana	82

Tabla 29 Servicio de Cambio de aceite - Carga liviana	83
Tabla 30 Servicio de Empastado - Carga liviana	83
Tabla 31 Resumen de costos por tamaño vehicular y tipo de servicios	84
Tabla 32 Estado de Producción y Venta	85
Tabla 33 Estado de Resultados Proyectado	86
Tabla 34 Ratios de rentabilidad proyectada año 2019	87

ANEXOS

Anexos 1 Matriz de Consistencia	94
Anexos 2 Estados Financieros de Lavadora y Lubricadora Adelita periodo 2017.....	95
Anexos 3 Estados Financieros de Lavadora y Lubricadora Adelita periodo 2018.....	96
Anexos 4 Estados de situación Financiera Proyectado al año 2019.....	97
Anexos 5 Rol de pagos de la lavadora y lubricadora Adelita	98
Anexos 6 Provisión Beneficios a Empleados	98
Anexos 7 Rol de Pagos a operarios de la lavadora y lubricadora Adelita.....	99
Anexos 8 Provisión de beneficios a operarios de la lavadora y lubricadora Adelita.....	99
Anexos 9 Calculo de horas laboradas por operario en el mes de octubre 2017	100
Anexos 10 Cálculo de Mano de obras laboradas por servicios.....	103
Anexos 11 Tabla de Depreciación.....	106
Anexos 12 Instrumento de Recolección de Datos	107
Anexos 13 Oficina de administración	109
Anexos 14 Control de servicios diario	109
Anexos 15 Anexos 14 Procesos de los servicios	110

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector de servicio es la actividad que domina la economía de los países en desarrollo, incluyendo actividades tales como: educación, comercio, turismo y (o) servicios personales, siendo este último, el sector que registran mayores transacciones comerciales y por ende brinda oportunidades de empleo.

Tal como menciona, López (2017) que: “los servicios son un sector clave en la economía global dado el peso que tienen tanto en el producto interno bruto (PIB) como en el empleo en la mayoría de los países.” (pág. 8)

Por tal motivo, a nivel mundial las grandes o pequeñas empresas que brindan servicios deben prestar mayor interés en el manejo de los costos, puesto que de ellos depende, alcanzar una eficiencia en la gestión económica, además el análisis permitirá entender de manera correcta e integral la situación financiera real de la empresa, es decir, si está generando o no ganancias.

Por otra parte, la presentación de información financiera se ha convertido en un elemento esencial para estos negocios, sean comerciales, de producción o prestación de servicios, éstas buscan resultados favorables al término de cada periodo económico y crean perspectivas relacionadas directamente con las utilidades o la rentabilidad de la empresa generada en el ciclo contable.

En Ecuador, el servicio automotriz ha crecido notablemente con el pasar de los años, por ejemplo: servicio de lubricación, ensamblaje, comercialización y transporte; esto genera la creación de servicios conexos para el mantenimiento de

los automotores como mecánicas, almacenes de repuestos y lavadoras, dando como resultado un impacto positivo en la demanda y crecimiento en la rentabilidad de las empresas que prestan el servicio.

En la provincia de Santa Elena, existen sectores que fortalecen la economía local como el turismo, construcción, comercio y transporte. De acuerdo a González (2015) menciona que, “en la provincia de Santa Elena se observa un gran polo de desarrollo en constante crecimiento económico derivándose al incremento de vehículos en actividades comerciales, turísticas y servicios.” (pág. 5), por ende, el crecimiento del parque automotor local ha originado la proliferación de negocios como lubricadoras-lavadoras, creando demanda en el servicio de auto lavado.

El problema principal de investigación es; ¿De qué manera los costos por servicios afectan en la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita? y la sistematización busca responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los elementos del costo que intervienen en los procesos por servicios de la lavadora y lubricadora Adelita?
- ¿Qué técnicas financieras utiliza la empresa para medir el margen de rentabilidad?
- ¿Cómo mejorar la rentabilidad de la empresa a través de costos por servicios?

Como objetivo general lo siguiente: Evaluar los costos por servicios mediante la aplicación de herramientas e indicadores financieros para el mejoramiento de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita del año 2017.

Como tareas científicas se investiga lo siguiente:

- Identificación de los principales elementos del costo que intervienen en los procesos por servicios de la lavadora y lubricadora Adelita.
- Aplicación de indicadores financieros para la medición del margen de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.
- Diseño de un sistema de costos eficiente para el incremento de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

Como justificación teórica se considera que las empresas de producción comercial o de servicios, demandan la utilización de Estados Financieros que sean relevantes para el proceso en la toma de decisiones a nivel gerencial. Por lo tanto, el sector de servicio de lavado automotriz no es la excepción, se ha convertido en una gran necesidad para el conductor como el propietario del vehículo que deseen efectuar el mantenimiento general de los automotores, esto generaría que las empresas incrementen sus utilidades al final de cada periodo contable.

El diseño de investigación a efectuarse es de tipo descriptiva-cualitativa, puesto que la unidad de estudio, muestra problemas al momento de establecer los costos apropiados para la prestación de servicios.

En cuanto al proceso metodológico se menciona a Hernández (2014), con su aporte sobre la investigación cualitativa, su característica sobre la profundidad de los datos, dispersión, riqueza interpretativa, además busca el “por qué” y el “cómo” de la situación a través del análisis de la información no estructurada, a partir de ahí una vez investigado los fundamentos de idea a profundidad, se plantea el problema.

Como técnica de investigación se utilizó la entrevista a profundidad, para levantar información en el área administrativa y contable, las cuales brindaron información significativa de los costos por servicios y la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

La presente investigación se llevó a cabo en la Lavadora y Lubricadora Adelita del cantón Santa Elena, basándose en los costos por servicios y la rentabilidad de la empresa, los resultados obtenidos ayudan al desarrollo práctico de los procesos contables en el sector empresarial beneficiando a los propietarios misma, mediante un estudio descriptivo. La determinación de los costos por servicios es considerada un factor fundamental para el desarrollo de las actividades económicas.

Por su parte, Lavadora y Lubricadora Adelita presta diferentes servicios para automotores como: lavado, engrasado, pulverizado, cambios de aceite y filtros, aspirado, desmanchado de cabinas, entre otros, y la necesidad de proteger el chasis y los compactos de la acción del medio ambiente por la oxidación en todo tipo de vehículos, siendo así la más completa del mercado.

A continuación, se detalla la estructura en capítulos de la investigación a realizar:

Capítulo I: se encuentra estructurado por el marco teórico, en la cual se describe la revisión literaria de artículos relacionados a la idea a defender en el tema de investigación, además de conceptos básicos de la literatura y la estructura legal.

Capítulo II: se detalla la metodología en la que está basada el tema de investigación, comprendido por el tipo, métodos y diseño investigación por ende la recolección de datos el cual es indispensable para el desarrollo de la investigación mencionada.

Capítulo III: se conforma del análisis de datos, limitaciones de la investigación, y los resultados obtenidos en el trayecto de la investigación.

Se plantean conclusiones con base a la investigación efectuada para posteriormente establecer recomendaciones fundamentada en la situación de la empresa y finalmente se da hincapié a la propuesta del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura.

En la actualidad, las empresas de servicios demandan el uso de información financiera para evaluar la rentabilidad económica y financiera de las mismas, es por ello que existen trabajos de investigación como; artículos científicos, tesis entre otros trabajos relacionados con temas contables, en donde se manifiesta la necesidad de implementar un sistema de costos acorde a la necesidad de la empresa, con la finalidad de conocer los factores que intervienen en el incremento o disminución de la rentabilidad empresarial, estos trabajos investigativos que sirven como guía para el desarrollo del tema planteado.

Según, Rodríguez & Arreola (2014) en su artículo titulado “El control de costos como factor de rentabilidad en el sector restaurantero de ciudad Valles, san Luis Potosí, México.”, mencionan que el objetivo del artículo es determinar cuáles son los sistemas de control contable que llevan a cabo los distintos restaurantes de la ciudad de México. La metodología de investigación fue de tipo descriptiva, puesto que se efectuaron encuestas a los restaurantes de la localidad con el fin de obtener información precisa sobre la situación actual de las mismas y por ende los factores que intervienen al fijar sus costos por plato de comida. Finalmente, el resultado de estudios revela que existe una demanda favorable en lo que respecta a pequeños negocios de restaurantes conformados por grupos familiares o autónomos lo que

conlleva a una inadecuada gestión empresarial. Por ello que se requiere la implementación de un sistema para el control de los costos que permita a los propietarios alcanzar el nivel de rentabilidad apropiada para el negocio (pág. 4).

De acuerdo con, Morrillo (2001) en el artículo “Rentabilidad financiera y reducción de costos.”, señala que el objetivo de investigación es estudiar los diferentes componentes que inciden en el incremento de la rentabilidad, mediante el uso notable de herramientas como la disminución de costo que ayudan al desenvolvimiento económico y financiero de la empresa. La metodología de estudio fue de tipo analítico-sintético, debido a que se formuló una entrevista que sirvió para conocer a profundidad factores que inciden en la empresa para lograr cambios en los costes de venta. El resultado de estudio relata que la disminución de los costos en las empresas se debe al nivel de competitividad del mercado. Por tal razón, la gestión empresarial debe considerar la necesidad de implementar sistemas de costos que ayuden a planificar y controlar el valor de venta a cualquier nivel para lograr mantener una rentabilidad financiera optimizada para la empresa (pág. 15).

Conforme, Gavelán (2014) en su artículo titulado “Sistema de costos en MYPES industriales y de servicios en condición de desorganización.”, manifiesta que el objetivo de investigación es plantear un sistema de costos adecuado al manejo organizacional de las pequeñas y medianas empresas, sin que estas se vean afectadas en sus totalidades, salvo que el área gerencial solicite cambio totalmente imprescindible. La metodología fue un estudio no explícito, debido a que se fundamenta en un examen reflexivo sin llevar a cabo procesos metodológicos. El resultado investigativo demostró que es conveniente que toda empresa, sea grande

o pequeña, establezca sistemas de costos que ayuden a optimizar el control del trabajo organizacional para contribuir y lograr una toma de decisiones apropiada al momento de establecer precios de ventas en las empresas (pág. 14).

Según, Franco (2017) en el artículo “Los costos variables y su incidencia en el margen de contribución.”, manifiesta que el objetivo de investigación es evaluar de qué manera los costos de servicios influyen en el crecimiento de las utilidades de la empresa. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicando técnicas de entrevistas al gerente general y gerente financiero de la empresa para conocer información precisa y concisa al tema investigación. Los resultados reflejaron que el costo variable establecido en la empresa no compensa el margen de contribución que la alta gerencia desea, esto se debe a que la empresa hacía estimaciones de precios de ventas del servicio sin analizar detalladamente los costos y otros factores importantes que afectan día a día la economía de muchos países en desarrollo. Es importante establecer un sistema de costos que ayude a determinar el coste real de un servicio prestados para el logro de los objetivos previstos dentro de la empresa. (pág. 7).

Conforme con Alarte (2015) en el trabajo de investigación “Los costos de servicios y su relación con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA ingenieros SAC.”, indica que el objetivo de la investigación es analizar de qué manera los costos por servicios inducen en el progreso de la rentabilidad económica de la empresa. La metodología de investigación fue de tipo descriptiva-correlacional, con una muestra de 18 personas encuestadas en total, como la gerencia, administración, contabilidad y otras empresas cercanas a la misma. Se realizó un cuestionario dirigido a la

empresa para conocer un poco más de ella y la forma en la que trabajan. Los resultados de investigación reflejaron que el sector de servicios ha incrementado favorablemente en el mercado llegando a dominar la economía de países en desarrollo, por lo cual se analizó la implementación de sistemas que ayuden a llevar el control a los costos por servicios que prestan las empresas, de tal modo ROA ingenieros es una empresa que ha decrecido con él pasar de los años debido al mal manejo contable que ha incidido en la obtención de rentabilidad de la empresa.

1.2. Desarrollo de las teorías

Mediante el desarrollo de teorías se logra analizar el vínculo que existe entre las variables de costos por servicios y la rentabilidad de una empresa, por ende, permite la fundamentación y desarrollo del presente trabajo de investigación a realizarse.

Daza (2011), menciona que uno de los factores que influyen en el fracaso de los negocios es el inadecuado control gerencial que llevan las empresas conformadas de manera autónoma, además de la falta de conocimiento sobre sistemas contables que ayudan a planificar y mantener un control en la determinación de los costos reales por producción o servicios y por ende al aumento de su rentabilidad. Por otra parte, Peñalosa (2011) menciona que los cálculos de los costos incurridos por la prestación de un servicio inciden de forma directa al crecimiento rentable de una empresa, es decir que si se establece un precio de venta por un servicio sin considerar de manera correcta todos los elementos utilizado en la prestación de un servicio afectará a la rentabilidad, debido a que cada insumo, genera un gasto, por ende, manifiesta que la aplicación de un sistema de costos ayudará a controlar y a

establecer con detalle el costo real por cada producto creado o servicio establecido en el mercado.

Barreiro (2011), existen compañías que mantienen desconocimiento del cálculo real de los costos, lo cual genera déficit en la rentabilidad, debido a que no aplican procedimientos adecuados, como herramientas financieras que ayuden a medir el margen de rentabilidad de las empresas. Asimismo, Saldaña (2013) menciona que los costos en las empresas están siendo determinados de forma empírica, predisponiendo un inadecuado control gerencial, por ende, en las empresas no se logra la toma de decisiones oportunas, ni mejora el nivel de rentabilidad. Finalmente, Fernández (2013) señala que la rentabilidad de una empresa se ve afectada por la falta de control gerencial que se tienen sobre los recursos que son utilizados para la producción de un bien o la prestación de un servicio, al no llevar un control contable apropiado va existir un déficit al de establecer costos de venta de producto o servicio afectando significativamente a la rentabilidad de la empresa.

Gayle (1999), en su teoría menciona que existen factores que intervienen en el desarrollo de la rentabilidad, siendo una de estas la inadecuada estimación del tiempo para la recopilación de sus utilidades y el desconocimiento de los costos de oportunidades. Por su parte, Falicoff (1997) señala que el incremento de la rentabilidad no solo depende de los cambios que se realice en la empresa de manera interna, sino también del tipo y de las condiciones del producto o servicio establecidos en el mercado, es decir, si el nivel de venta es superior a lo estimado por los empresarios, incrementarían de manera favorable la rentabilidad de la empresa.

1.3. Desarrollo de los conceptos

1.3.1. Costos

Según los autores, Soto & Vásquez (2014) en libro *Contabilidad de costos I, componentes del costo con aproximaciones a las NIC 02 y NIIF 08* manifiestan que: “Costos son las inversiones que se realizan con la expectativa de obtener beneficios presentes y/o futuros. por lo tanto, reconocer los costos de una actividad es reconocer el monto de la inversión realizada” (pág. 24).

De acuerdo a Alcantara & Agundiz (2018) en su obra literaria *Gestión de costos y precios* mencionan que:

Los costos están representados por la suma de los recursos expresados en términos monetarios que se invierten para poder producir un bien o prestar un servicio que genere beneficios económicos futuros y éste se recupera en el momento de la venta de los productos o servicios (pág. 3).

Con base a las teorías, costos es el valor adquisitivo de algún bien o servicio. En el caso de la lavadora y lubricadora Adelita, los costos son representativos como el valor monetario de cada uno de los activos con los que cuenta la empresa, además de las inversiones que realiza para implementar lavadoras expéss en otros puntos de mercado estratégicos del cantón la libertad.

1.3.2. Costos por servicios

Desde el punto de vista, López (2017) en su texto literario *Análisis de los elementos del costo* manifiesta lo siguiente:

Costos por servicios, son aquellos que se incurren de la prestación de una cantidad de servicios que no entrañan a la producción de bienes ni a la comercialización. como ejemplo podrían mencionarse los costos de transporte, suministro de energía, salud, limpieza, mantenimiento (pág. 35).

Según, Pimenta & Pessoa (2015) en su libro *Gestión financiera pública en América Latina: La clave de la eficiencia y la eficiencia y la transparencia* afirman lo siguiente: “Costos por servicios, requiere el conocimiento factico de la forma en que se utilizan los recursos (y por lo tanto sus costos asociados) para producir los servicios” (pág. 271).

Conforme a las teorías, Costos por servicios es el valor total generado por brindar o requerir un servicio sea fisico o mental. Lavadora y lubricadora Adelita realiza la asignación de los costos por servicios con base a los estatutos determinados por los dueños y el área administrativa, De igual manera, depende del tamaño del vehículo y propiamente del requerimiento que realice el cliente, pues la asignación de precios varía según el uso de recursos utilizados en cada servicio como: lavada completa, cambio de aceite/filtros y empastado vehicular.

1.3.3. Elementos del costo

Según el autor, García (2017) en su trabajo literario *Contabilidad de costos en la alta gerencia* expresa que:

Todo bien producido está compuesto por tres elementos esenciales que son:
Costo de los materiales directos, costos de la mano de obra directa y los costos

indirectos de fabricación. En el caso de la prestación de un servicio, estos, en la mayoría de los casos, tienen únicamente costos de mano de obra directa y costos indirectos de prestación de servicio (servicio puro) aunque en algunas ocasiones llevan materiales directos en menor valor (pág. 24).

De igual manera, Tafur, Osorio & Roldán (2016) en su obra *Costeo basado en actividades ABC: Gestión basada en actividades ABM* mencionan que: “Representa todos aquellos rubros en la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios. La teoría tradicional de costos habla de tres elementos, materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación” (pág. 37).

Luego del análisis de las bases teóricas, se interpreta que los elementos del costo son componentes relevantes que intervienen en el proceso de producción o en la prestación de un servicio, son considerados para la determinación del costo de venta. Para la lavadora y lubricadora Adelita los elementos del costo son componentes de menor identificación, puesto que en base a los servicios que presta es poco factible realizar la cuantificación de los insumos o materiales utilizados, por ejemplo, en la lavada completa no se calculan la cantidad de agua potable, de energía eléctrica y detergente, lo que conlleva a la inapropiada decisión de asignar precios empíricos.

1.3.3.1. Materia Prima

Es el primero de los 3 elementos del costo, fundamental en las empresas de producción y de servicios, debido al uso de los recursos requeridos para la creación de un bien o ejecución de un servicio.

Este elemento está clasificado en materia prima directa y materia prima indirecta, los cuales serán citados a continuación:

1.3.3.1.1. Materia Prima Directa

Por su parte, Pomi (2016) en su obra *Costos y la gestión empresarial* expresa que:

Materiales directos, son todos aquellos insumos que son identificables y cuantificables en el producto terminado. Por consiguiente, no alcanza con identificar el insumo en el producto terminado, sino que es preciso cuantificar la cantidad que se requiere del mismo por unidad de producto (pág. 39).

Por otra parte, Bañuelos, Rivera, & García (2016) en su libro *Análisis y Normatividad Contable Básica aplicable a las partidas que conforman los Estados Financieros en una Sociedad mercantil* señalan que:

Materia prima directa son aquellos que pueden ser identificados en los productos aún terminado. El costo de estos materiales puede ser cargados a los productos, por medio de la observación física se puede cuantificar la cantidad de materiales consumidos por cada producto (pág. 103).

De acuerdo las teorías, la materia prima directa es el insumo que se vincula de manera contigua con la elaboración de un producto, desde el punto inicial hasta el producto terminado. En la lavadora y lubricadora Adelita la materia prima directa es aquel componente necesario para la ejecución de los servicios que presta la empresa, siempre y cuando sean estos visibles, en el caso del cambio de aceite-filtros y el empastado del vehículo se logran cuantificar con mayor facilidad los

materiales utilizados para este requerimiento, sin embargo, en el lavado vehicular no se identifican de manera correcta el uso de los insumos.

1.3.3.1.2. Materia Prima Indirecta

Según, García (2017) en su libro *Contabilidad de Costos en la Alta Gerencia* menciona lo siguiente: “Materiales indirectos, representa el valor de aquellos elementos que no se pueden identificar algunas veces, ni cuantificar y valorizar exactamente en una unidad o en un servicio prestado” (pág. 38).

Así mismo, Bayas, Chávez & Ortiz (2018) en su obra *Casos prácticos resueltos de Contabilidad de Costos por orden de producción con aplicación de NIIF* manifiestan que:

Materia prima indirecta, son aquellos materiales que, si bien forman parte del producto, no lo hacen de manera directa, pero no son menos indispensable, ejemplo en la producción de prendas de vestir destacan los botones, hilos, encajes; en la producción de muebles se destacan los clavos y el pegamento (pág. 12).

Después del análisis, se concluyó que los materiales indirectos son los insumos poco identificables, pero no menos importantes para el proceso de la producción de un bien o prestación de un servicio. Por su parte, la lavadora y lubricadora Adelita tiene conocimiento de los materiales indirectos que se utilizan en cada una de las actividades dentro de la empresa, pero no son considerados al momento de establecer el coste final por la prestación de cada servicio, esto se debe a un mal control gerencial.

1.3.3.2. Mano de Obra Directa

Desde el punto de vista, Vásquez (2015) en su libro *Costos de comercialización* expresa lo siguiente: “Es el esfuerzo humano que los obreros invierten en el proceso productivo. la mano de obra es intangible en el producto terminado” (pág. 21).

De acuerdo con, Zanatta (2015) en su libro titulado *Costos y presupuestos-reto de todos los días* indica que:

Mano de obra es la fuerza de trabajo que, ya sea por su esfuerzo físico y mental, recibe una retribución económica por sus valores desempeñadas durante un periodo determinado. El pago de remuneraciones en la mayoría de las empresas se realiza de manera semanal, quincenal o mensual (pág. 88).

Según, Cataño (2015) en tu contexto titulado *Contabilidad de costos en industrias de transformación* menciona que:

Representada por los salarios del personal involucrado en la producción, lo cual puede identificarse totalmente con el producto fabricado. Se sabe cuántas horas de trabajo lleva la fabricación de un artículo en particular y al relacionarlo con la cuota por hora que reciben los obreros relacionados con la fabricación, se puede determinar el importe de mano de obra directa (pág. 52).

Conforme a la revisión literaria, mano de obra directa es el segundo elemento del costo que requiere del esfuerzo físico de las personas para realizar una actividad de producción o de servicios. Por su parte, en las empresas de servicios como en la lavadora y lubricadora Adelita la mano de obra prevalece como elemento esencial,

debido a que la prestación del servicio de lavado, cambio de aceites y empastado vehicular depende de los operarios que laboran día a día.

1.3.1.1.3. Costos Indirectos de Fabricación

Según, García (2013) en su libro *Contabilidad de Costos en la Alta Gerencia* revela que: “Lo integran todas las erogaciones que se tienen para lograr la producción de un artículo o un servicio no es disponible determinar en forma precisa la cantidad que corresponde a la unidad producida o al servicio prestado” (pág. 24).

Según, Gutiérrez & Duque (2014) en su texto *Costos indirectos de fabricación: propuesta para su tratamiento ante los cambios normativos que enfrenta Colombia* manifiesta que:

Los Costos indirectos de fabricación se derivan de recursos que se consumen en la fabricación o elaboración o construcción de un producto, que afecta un conjunto de actividades o procesos. Por lo que no resulta viable una medición directa de la cantidad consumida por cada unidad de producto (pág. 7).

Por otra parte, Gonzalo & Augusto (2018) en su libro *Contabilidad de costos: Con aproximación a las NIC-NIIF* manifiesta lo siguiente: “Los costos indirectos de fabricación comprenden todos los costos asociados con la fabricación de los productos, con la excepción de la materia y la mano de obra” (pág. 15).

De acuerdo al análisis conceptual, se interpreta que los costos indirectos de fabricación son todos los valores acumulados incurridos de los materiales y mano de obra utilizados de forma indirecta en el proceso de elaboración o producción de

un bien o para la prestación de un servicio. En el caso de la lavadora y lubricadora Adelita, los costos indirectos son aquellos valores monetarios que surgen a través de las actividades dentro de la empresa, como lo es el pago de patentes permisos, servicios básicos y seguros, relevantes para el funcionamiento de la misma.

1.3.4. Sistema de Costos

De acuerdo a Gonzalo & Augusto (2018) en su libro *Contabilidad de costos: Con aproximación a las NIC-NIIF* señalan que:

Los sistemas de costos son el conjunto de normas contables, técnicas y procedimientos de acumulación de datos de costos con el objetivo de determinar el costo unitario del producto fabricado, planear los costos de producción y contribuir con la toma de decisiones (pág. 34).

Conforme a la teoría, se define al sistema de costos como método de control que ayuda a la planificación, organización y análisis para la asignación de los costos de ventas de un bien o servicio. Por su parte, Lavadora y lubricadora Adelita no cuenta con un sistema contable que ayude a controlar planificar y mejorar el coste de actividades, pues al momento de establecer costos por cada servicio lo hacen empíricamente, generando inestabilidad económica a la empresa.

1.3.4.1. Sistemas de Costos por Órdenes de Trabajo

El sistema está basado en manuales o conjunto de políticas que ayudan al procedimiento del registro de los costos, va acumulando los costos de acuerdo a los requerimientos, ya sea por lotes o pedidos a medida que vaya avanzando

su proceso. En la intervención de los elementos del costo se debe llevar un control detallado de los insumos que son utilizados para el proceso de elaboración de un producto, este control se lleva a cabo en la hoja de costos las cuales están diseñadas para llevar un control eficaz de los MPD, MOD y CIF cuyos valores serán registrados a medida que vaya avanzando el proceso de producción, finalmente la hoja de costos permite conocer el costo total utilizado en la producción para luego determinar el costo unitario de cada producto.

Conforme al estudio, el sistema de costos por órdenes de trabajo es un método que ayuda a controlar de manera eficiente y confiable la gestión contable en las empresas que efectúan actividades masivas, mediante el registro oportuno de los elementos del costo. La empresa no cuenta con un sistema contable afín a la actividad de servicios, que ayude a tener un control riguroso del ingreso generado por cada bien adquirido o cada servicio realizado. Es por ello que se consideró la necesidad de implementar un sistema para cuantificar todos los elementos de costo de manera individual y de este modo mejorar la rentabilidad de la Empresa.

1.3.4.2. Sistemas de Costos por Procesos

Es un conjunto de procesos sistemáticos, que ayudan a mantener un control contable adecuado, como base para la buena administración empresarial. Es utilizado en empresas que llevan un proceso de producción constante y que por lo general buscan mantener una alta producción. Este sistema ayuda a controlar los costos de producción acorde van pasando los ciclos contables, para después distribuir costos reales por cada unidad producida.

Con base al análisis, se concluyó que el sistema de costos por procesos es el método que generalmente es utilizado por las empresas de producción, puesto que ayuda a mantener el control de los costos en cada proceso de elaboración de un producto, para finalmente establecer el coste unitario real para su venta.

1.3.5. Rentabilidad

Según, Alvarado (2016) en su libro *Ingeniería de Costos* menciona que: “La rentabilidad indica que tan grande son las utilidades con respecto a la inversión; en otras palabras, cuanta utilidad genera cada unidad monetaria invertida” (pág. 300).

Por su parte, Roca & Tovar (2016) en su obra *Contabilidad Financiera para contaduría y administración* manifiesta que:

La rentabilidad es la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos por un capital invertido en un negocio o empresa, la rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente para mantener el valor de la inversión e incrementarla (pág. 559).

Según, Naharro (2017) en su libro *Estrategias de Inversión, Explicadas paso a paso* menciona lo siguiente: “La rentabilidad (o rendimiento) es el beneficio o pérdida obtenida durante un periodo de tiempo determinado en relación a nuestra inversión inicial, es decir cuánto gano por cada moneda que he invertido” (pág. 235).

Luego del análisis, se puntualizó que la rentabilidad es todo aquel beneficio fundamental que las empresas desean alcanzar después de un determinado periodo, mediante los ingresos o ganancias obtenidos de una actividad empresarial. La

lavadora y lubricadora Adelita fue creada con un capital familiar teniendo una favorable acogida en el mercado del servicio vehicular desde sus inicios y manteniendo una estabilidad económica adecuada.

1.3.5.1. Rentabilidad Financiera

De acuerdo a, Enrique, Virginia, & Ramón (2014) en su edición literaria *Análisis de Estados Financieros Individuales y Consolidados* indican que: “La rentabilidad financiera, entendida en dichos términos, se puede expresar básicamente como la relación existente entre el resultado del ejercicio y la inversión realizada por los propietarios, socios o accionistas, que se considera equivalente al patrimonio neto” (pág. 597).

Según, Salas & Fernando (2017) en su libro *Máster en Contabilidad; Fundamentos y aplicaciones prácticas* fundamenta que:

La rentabilidad financiera o rentabilidad propiamente dicha, es la relación entre el beneficio neto y los capitales propios, la rentabilidad financiera es para las empresas lucrativas, la ratio más importante, ya que mide el beneficio neto generado en relación con la inversión de los propietarios de la empresa (Sección. 7).

Conforme al análisis de teorías, se concluyó que la rentabilidad financiera es el beneficio obtenido por un financiamiento o inversión de capitales económicos a una determinada actividad empresarial. Con base a la rentabilidad financiera se logra identificar el rendimiento del margen de contribución con el que cuenta la lavadora y lubricadora Adelita para una toma de decisiones oportunas.

Cálculo de Rentabilidad Financiera

$$\text{a) } RF = \frac{\text{Beneficios neto}}{\text{Capitales propio}} \quad (1)$$

$$\text{b) } RF = \frac{\text{Beneficios neto}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Capitales propios}} \quad (2)$$

En donde: Beneficio neto: es la ganancia neta final obtenida de una actividad económica en un determinado periodo.

Capitales propios: son las existencias con las que cuenta la empresa.

1.3.5.1.1. Estados de Resultados

Según, Padilla V. M. (2014) en su libro *Introducción a las finanzas* menciona que:

Estado de Resultados Integral, también conocido como Estado de Pérdidas y Ganancias, mide los beneficios o las pérdidas de las operaciones normales en un periodo determinado; mide los ingresos totales por la venta de productos o servicios y deduce el total de los gastos relacionados con la obtención de los ingresos. Tanto los ingresos como los gastos son calculados de acuerdo con las estrictas normas contables (pág. 117).

Por su parte, Tapia, Barrietos, & Sola (2014) en su libro *Contabilidad de gestión para el sector portuario marítimo y fluvial* manifiesta que:

El Estado de Resultados Integral es el instrumento que utiliza la administración de la sociedad portuaria para reportar el resultado de las operaciones efectuadas durante el periodo contable. Con base en ello la administración de la entidad, así como tercero involucrados, toman decisiones (pág. 105).

Además, hace mención con base a la NIIF 1, que un Estado de Resultado mantiene una estructura conformada por: ventas o ingresos de las ventas, costos, gastos, resultados de utilidades o pérdidas, utilidad neta, entre otros.

Después del análisis conceptual, se determinó que el Estado de Resultados es el registro de pérdidas y ganancias derivadas de un determinado período económico. El análisis efectuado al Estado de Resultados de la lavadora y lubricadora Adelita hace énfasis de manera directa en los costos, ingresos y gastos generados de la actividad económica, con base a esto se conoce si existe una estabilidad monetaria favorable para la empresa.

1.3.5.1.2. Apalancamiento financiero

Según el criterio de, Padilla (2014) en su obra *Análisis Financiero* menciona que:

Es la utilización de fondos obtenidos por préstamos a un costo fijo, para maximizar de utilidades netas de una empresa, es un indicador del nivel de endeudamiento de una organización en relación con su Activo o Patrimonio; se utiliza el endeudamiento para el aumento de capital propio (pág. 318).

Además, Sanz, Arias, Fidalgo, & García (2016) en su texto *Finanzas Empresariales* señalan lo siguiente: “Se le denomina apalancamiento financiero a la ratio de endeudamiento -leverage- (en terminología inglesa), porque tienen en cuenta las cargas financieras generadas por los recursos ajenos (préstamos y empréstitos), es decir, las consecuencias del endeudamiento en el beneficio neto” (pág. 212).

A continuación, la fórmula para el cálculo del apalancamiento financiero:

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\text{Valor de la inversión}}{\text{Recursos propios invertidos}} \quad (3)$$

De la misma manera, si el apalancamiento es deducción de una deuda se utilizaría una fórmula para el cálculo del porcentaje real que se está utilizando:

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\text{Deuda}}{\text{Total de Activos Invertidos}} \quad (4)$$

El estudio teórico, indica que el apalancamiento es una herramienta financiera que sirve como medio de financiamiento de recursos económicos ajenos a la empresa, sin embargo, deduce que el apalancamiento tiene efectos negativos y positivos. La lavadora y lubricadora Adelita cuenta con un financiamiento otorgado por entidades bancarias, cuya finalidad fue restablecer el lugar del negocio, compra de maquinarias, además de la implementación de lavadoras expés en ciertos puntos estratégicos evaluados por el área administrativa.

1.3.5.1.3. Análisis Financiero

Conforme a, Sánchez, Restrepo, Ruiz, & Botero (2017) en su artículo *Impacto del análisis financiero en la toma de decisiones, caso de aplicación en Juan Valdés*, manifiestan que:

El Análisis financiero es una actividad fundamental en todas las organizaciones, esto implica organizar y presentar la información financiera de la empresa, luego calcular indicadores financieros, para así ubicar cifras que permitan conocer el pasado, identificar el presente y proyectar el futuro de la misma. Existen aspectos cuantitativos relevantes para el análisis financiero de una empresa como: la liquidez la rentabilidad y el endeudamiento (pág. 3).

De acuerdo al estudio, análisis financiero es una técnica para evaluar y examinar la información financiera que presenta una empresa, mediante el uso de indicadores o ratios financieros que ayudan a obtener el cálculo porcentual de actividades económicas desarrolladas en la empresa en un determinado periodo. Con base a datos proporcionados por el área administrativa se efectuó el análisis horizontal a la lavadora y lubricadora Adelita, en donde se identificó la situación actual de la empresa.

1.3.5.2. Rentabilidad Económica

Según, Eslava (2016) en su libro *La rentabilidad: análisis de costes y resultados* manifiesta que: “Se entiende como rentabilidad económica la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación (normal, ajena y extraordinaria)” (pág. 52).

Además, Vial, Castro, & Sánchez (2014) en su libro *Economía de la Empresa* mencionan que:

La rentabilidad económica es reconocida como principal ratio e indicador del éxito de la actividad económica de la empresa, esta relaciona al resultado de exportación, Bait o beneficios obtenidos por la empresa (sin tener en cuenta el pago de los intereses de la financiación ajena e impuestos de sociedades), con la estructura económica de la empresa, o activo total de la misma, es decir, el conjunto de inversiones realizadas en la empresa. (pág. 283)

De acuerdo al análisis de conceptos, la rentabilidad económica es todo aquel beneficio que generan los Activos de una empresa. Además, permite identificar si

la empresa está creciendo de manera positiva o negativa. La rentabilidad económica en la lavadora y lubricadora Adelita se conoce mediante el análisis de los Activos o recursos que tiene la empresa y que son utilizados para el desarrollo de los servicios de lavado, empastado y cambios de aceites y filtros.

A continuación, se plantea la fórmula para el cálculo de la rentabilidad económica:

Calculo de Rentabilidad Económica

$$a. \quad RE = \frac{\text{Beneficios obtenidos}}{\text{Total de activos}} \times 100 \quad (5)$$

$$b. \quad RE = \left(\frac{\text{beneficios obtenidos}}{\text{ventas}} \right) \times \left(\frac{\text{Ventas}}{\text{activo}} \right) \quad (6)$$

En donde:

Beneficios obtenidos: Valores generados que recibe la empresa antes del descuento de los impuestos que generen una actividad como tal.

Activo total: Los activos generadores del rendimiento favorables de la empresa.

Mediante el cálculo de la rentabilidad económica se logra definir el nivel de eficacia monetaria en servicio empresarial, la misma que permitirá una toma de decisiones apropiadas generando satisfacción módica a futuro. Dicho cálculo se maneja en base al Estado de Situación Financiera, la misma contiene los elementos esenciales para la determinación de la rentabilidad empresarial.

1.3.5.2.1. Estado de Situación Financiera

Según, Fuentes (2017) en su obra “*Estados Financieros Básicos 2017; Proceso*

elaboración y reexpresión.” señala que:

Se define como el estado financiero que al mostrar a determinada fecha los activos, pasivos y capital que constituyen la estructura financiera de una entidad ilustra la dualidad económica; es decir, todos los recursos identificables y cuantificables con que cuenta una empresa y el origen de estos recursos, tanto externos como internos (pág. 54).

Conforme a lo estudiado, se concluye que el Estado de Situación Financiera es una herramienta fundamental básica que sirve para representar de manera numérica y detallada información financiera pertinente para la empresa, es ahí en donde se especifican los movimientos de los Activos, Pasivos, Patrimonio de la empresa.

1.3.5.3. Ratios de Rentabilidad

Según, Roca & Tovar (2016) en su obra literaria *“Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración”*, señalan que: “Los Ratios miden el rendimiento de una empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir” (pág. 559).

De acuerdo a Bautista (2015) en su artículo titulado Análisis de rentabilidad de una empresa, menciona que:

Ratios de rentabilidad comprenden un conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar que una entidad genera ingresos suficientes para cubrir sus costes y poder remunerar a sus propietarios, en definitiva, son medidas que colaboran en el estudio de la capacidad de generar beneficios en la entidad sobre

la base de sus ventas, activos e inversiones (pág. 2).

De acuerdo a las conceptualizaciones, los ratios de rentabilidad son un conjunto de elementos, cuya acción consiste en medir resultados provenientes de cualquier actividad empresarial. Permiten hacer una comparación entre partidas diferentes como el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados que dejará como efecto la información económica y financiera de la empresa.

Margen de utilidad bruta

A través de este indicador se evalúa el nivel de la rentabilidad generada por las ventas realizadas en un determinado periodo.

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas netas}} \quad (7)$$

Margen de utilidad neta

Esta fórmula ayuda a determinar la rentabilidad neta final por cada mercancía o producto vendido después de la extracción de valores de impuestos que generen el tipo de actividad empresarial.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos}} \quad (8)$$

Rentabilidad Sobre los Activos

Este indicador ayuda a la medición porcentual del éxito que tienen las empresas, analiza factores positivos y negativos que intervengan en el avance empresarial.

$$\text{Rentabilidad operativa del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo totales}} \quad (9)$$

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

A través del Roe se logra determinar la rentabilidad financiera que obtiene la empresa después de un determinado periodo, indicando cual ha sido el nivel de rentabilidad que han obtenido los dueños o inversionistas de la empresa de una inclusión de capital hacia una actividad empresarial.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \quad (10)$$

De acuerdo a un análisis conceptual, se logró conocer que los ratios o indicadores de rentabilidad son elementos esenciales que ayudan en la evaluación, medición y control de la rentabilidad generada por alguna actividad económica.

1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos y legales.

Todo trabajo de investigación debe estar sustentada de manera legal en normas, leyes y reglamentos que permitan fundamentar el estudio realizado. En la presente investigación se han considerado disposiciones legales y pertinente como los son; la Constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional del Buen Vivir, Ley del Seguro Social, Normas Internacionales de Contabilidad 2, Normas de Calidad, Ley del Régimen Tributario Interno y Normas Internacionales de Contabilidad.

Fundamentación legal

Según **La Constitución de la República del Ecuador (2018) Registro oficial 449. Trabajo y Seguridad social.**

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico,

fuerza 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 aceptado. (pág. 167)

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y de servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano, las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que la requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley, serán dirigidas y representadas por el superintendente. (pág. 117)

Con base a lo estipulado por la constitución de la República del Ecuador, el estado busca integrar de manera social el derecho al desarrollo económico y empresarial de todo ciudadano ecuatoriano, sin que se le deroguen los derechos a los que ellos están en libertad de recibir, sin perjuicio ajeno, ni discriminación laboral.

Según el Plan Nacional Toda una vida (2017)

Objetivo 4. Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización. La estabilidad económica depende, en buena parte, tanto de la capacidad de prevención como de la capacidad de respuesta a las situaciones de volatilidad y desaceleración proveniente, principalmente, de

shocks externos –muy comunes en el entorno internacional que a su vez fueron provocados por los ciclos especulativos de crisis y bonanza del sistema de acumulación capitalista. Para consolidar una economía sostenible, es necesario generar condiciones estructurales propias y locales, que permitan niveles óptimos de producción y empleo y que, además, tengan en cuenta la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica. (pág. 76).

Objetivo 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Uno de los objetivos del régimen en desarrollo es “construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios en desarrollo de los medios de producción y en la generación del trabajo digno y estable”. (pág. 80)

Con base a lo señalado el plan nacional del buen vivir, busca amparar los derechos y deberes de todo ciudadano ecuatoriano, sin importar el nivel o rango laboral que este tenga, toda persona tiene libertad de emprender, producir y servir con la finalidad obtener ingresos que favorezca a las necesidades económicas de todos.

De acuerdo a la **Ley de Seguridad Social (2017) registro oficial suplemento 465 de 30 de noviembre de 2001, ley 55 Constitución de la República del Ecuador** (pág. 2)

Art. 2.- Sujetos de protección. - son sujetos “obligados a solicitar la protección” del seguro general obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio

físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a) El trabajo en relación de dependencia;
- b) El trabajador autónomo;
- c) El profesional en libre ejercicio;
- d) El administrador o patrono de un negocio;
- e) El dueño de una empresa unipersonal;
- f) El menor trabajador independiente;
- g) Las personas que realicen trabajo del hogar no remunerado;
- h) Las demás personas obligadas a la afiliación al régimen del seguro general obligatorio en virtud de leyes o decretos especiales.

Art. 3.- Riesgos Cubiertos. - El seguro general obligatorio protegerá a las personas afiliadas en las condiciones establecidas en la presente ley y demás normativa aplicable, de acuerdo a las características de la actividad realizada, en casos de; Enfermedad; Maternidad; Riesgos de trabajo; Vejes, muerte e invalidez que incluye discapacidad; y Cesantía.

Art. 6. Regulaciones de las contribuciones y las prestaciones. – El reglamento general de esta ley definirá para cada clase de riesgos, las coberturas y exclusiones de cada una mínimo y máximo, y los porcentajes de aportación sobre la materia gravada, con sujeción a los siguientes criterios:

i. Se optimizarán los recursos humanos y administrativos del IESS para reducir los costos de gestión de las prestaciones y hacerlos competitivos con los de otros prestadores.

Art. 54. Estimaciones de ingresos y egresos. La estimación de los ingresos corrientes por concepto de las aportaciones obligatorias de los empleadores y los afiliados y la contribución financiera obligatoria del estado se justificará con las previsiones anuales de crecimiento de la masa salarial, elaboradas por el instituto. Las estimaciones de otros ingresos corrientes provenientes de las utilidades de inversiones y el rendimiento financiero de otras obligaciones a favor del IESS, se justificarán a las previsiones generales de la coyuntura económica nacional.

Las estimaciones de los egresos se basarán en perfiles de costos unitarios por procesos y en las proyecciones de demanda satisfecha, mostrará por separado los gastos administrativos del instituto y los montos asignados a los programas de entrega de prestaciones por seguros, y no podrá exceder el monto de las estimaciones de ingresos.

Art 175. Del régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio. Es aquel en el que la aportación definida de cada afiliado se va acumulando en una cuenta personal con la rentabilidad que ésta genere, a lo largo de la vida laboral.

Conforme a lo articulado anteriormente de La ley de seguridad social, busca implementar el nivel de igualdad que permita a todo trabajador gozar de diferentes beneficios otorgados por el seguro social, éstos beneficios son atribuibles por los dueños o en su defecto por empleador responsable de la contratación, es por ello que todo ciudadano tiene derecho a un trabajo digno y honroso, favorables para cualquier condición física en la que se encuentre.

Según las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 2) Existencias, registros oficiales;

Objetivo

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias. un tema fundamental de la contabilidad de las existencias es la cantidad de coste que debe reconocerse como un activo, y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. Esta norma suministra una guía práctica para la determinación de ese coste, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje en libros al valor neto realizable. también suministra directrices sobre las fórmulas de coste que se utiliza para atribuir costos a las existencias. (pág. 2)

Costo de los inventarios para un prestador de servicios

Nº 19.- En el caso de que un prestador de servicios tenga inventarios, los medirá por los costos que suponga su producción, estos costos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles.

La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas y con el personal de administración general, no se incluirán en el costo de los inventarios, si no que se contabilizarán como gastos del periodo en el que se hayan incurrido. Los costos de los inventarios de un prestador de servicios no

incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos atribuibles que, a menudo se tienen en cuenta en los precios facturados por el prestador de servicios.

Sistema de valoración de costes

Nº 21.- Los sistemas para la determinación del coste de las existencias, tales como el método del coste estándar o el método de los minoristas, podrán ser utilizados por conveniencia siempre que el resultado de aplicarlos se aproxime al coste, los costos estándares se establecerán a partir de niveles normales de consumo de materias primas, suministro, mano de obra, eficiencia y utilización de capacidad, en este caso las condiciones de cálculo se revisarán de forma regular y, si es preciso, se cambiarán los estándares siempre y cuando esas condiciones hayan variado. (pág. 5)

Conforme a lo articulado anteriormente de las normas internacionales de contabilidad buscan dar respuesta a un tratamiento adecuado de los inventarios o existencias en las empresas, es decir controlar la mercadería, conocer de manera real los valores o costos que tiene la adquisición de un bien para producir otro bien o de un bien para brindar un servicio.

Según las Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 (2014)

Las Normas ISO 9001 se aplica a organizaciones que ofrecen productos o servicios, está enfocada a la ejecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o sistema de gestión de calidad. Para asegurar la calidad en cualquier actividad es necesario que se lleve a cabo una planificación, control y mejora de la calidad. como norma general existen

criterios que debemos cumplir con el cliente en cualquier prestación de servicio, estos son:

- Puntualidad en la entrega del servicio.
- Fidelidad en el cumplimiento de servicios.
- Relación coste-beneficio.
- Ajuste a los plazos acordados.
- El servicio dado debe estar asociado a lo que se pactó.
- Rapidez del servicio.
- Cumplimiento en el tiempo ciclo del servicio.
- Contar con personal cualificado del ciclo del servicio.
- Gentileza y buen trato en la prestación del servicio.

Las normas de gestión de calidad, están centradas de manera directa en los clientes que tiene una empresa, pues de acuerdo a esto se regulan las normas de calidad al servicio al cliente, el trato, la calidad de servicio o producto. Pues si bien es cierto mientras mayor clientela tenga una empresa, mayores ingresos se darán, en consecuencia, la rentabilidad incrementará acorde a sus ingresos.

Según la Ley de Régimen Tributario Interno LORTI (2015) Registro oficial suplemento.

Art. 4.- Sujetos pasivos. - son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, domiciliados o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta ley.

Los sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base a los resultados que arroje la misma.

Art. 9.- Exenciones. - para fines de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, están exonerados exclusivamente ingresos:

N° 19. Los ingresos recibidos por las organizaciones previstas en la ley de economía popular y solidaria siempre y cuando las utilidades obtenidas sean reinvertidas en la propia organización.

- a) Utilidades. - Los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de
 - b) deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales,
 - c) conforme lo dispuesto en esta ley.
 - d) Excedentes. - Son los ingresos obtenidos en las actividades económicas realizadas con sus miembros, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta ley.
- Cuando una misma organización genere, durante un mismo ejercicio impositivo, utilidades y excedente, podrán acogerse a esta exoneración, únicamente cuando su contabilidad permita diferenciar equivocadamente los ingresos y los costos y gastos relacionados con las utilidades y con los excedentes.

Contabilidad y estados financieros.

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. – Están obligados a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades, también lo estarán las personales y sucesiones indivisas

que al primero del mes de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades tales como: agrícolas, pecuarias, frotarles o similares. (pág. 28)

Deberes formales

Art. 56.- Impuestos al valor agregado. - El impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el estado, entes públicos, sociedades o personas naturales si relación laboral a favor de terceros sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual a cambio de una tasa un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación. (pág. 60)

La ley del Régimen Tributario Interno es la encargada lograr el cumplimiento del pago de obligaciones tributarias por parte de las empresas que realizan actividades con fines de lucro, para el estado ecuatoriano es importante que todas las empresas realicen sus aportaciones como beneficio de contribución para el país.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de titulación se realizó bajo el tipo de investigación descriptiva mixta, debido a que se examina e interpreta la documentación relacionada con la situación económica de la empresa mediante la utilización de herramientas financieras. El estudio se efectuó con base a conceptos y la descripción de las variables de investigación, costos por servicios y la rentabilidad.

Descriptiva.

El presente estudio fue de tipo descriptiva, debido a que se indagó, recopiló y analizó información real, relevante al comportamiento o situaciones que se presenciaron en la determinación de los costos por servicios y la medición de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

Mixto (Cuantitativos o cualitativos).

El estudio investigativo se realizó con base al enfoque o criterio mixto (cuantitativo cualitativo), debido a que se efectuó una minuciosa revisión y análisis a documentos contables como: el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, se aplicó ratios o herramientas financieras que ayudaron a determinar el nivel de solvencia que genera la empresa al final de cada periodo.

2.2. Métodos de investigación

En la siguiente investigación se utilizaron métodos teóricos y empíricos, los mismos que permitieron conocer a profundidad las características de la empresa. Por ende, ayudaron a la adaptación contextual del suceso para concluir en la naturaleza del problema, que radica en los costos por servicios y a su vez comprender su efecto en la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

Método Teórico

El presente trabajo de investigación se efectuó bajo el método teórico, debido a que va direccionado a interpretar de manera lógica, los datos obtenidos durante el proceso de investigación, mediante ésta se desarrollaron nuevos conocimientos o conceptos relacionados al objeto de estudio, haciendo referencia a las variables establecidas como: los costos por servicios y la rentabilidad de la empresa. Dentro de este procedimiento teórico se encontró el método analítico sintético los cuales ayudaron al análisis de lo interpretado en el proceso de la investigación realizada en la entidad.

Analítico

Para el presente estudio se implementó el método analítico, el cual se utilizó una vez efectuada las entrevistas en las 2 áreas de la empresa, haciendo énfasis al método, se efectuó la descomposición del objeto de estudio, con la finalidad de determinar las situaciones, causa y efecto de los sucesos presenciados en los costos por servicios y la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

Sintético

El método sintético se utilizó para la reconstrucción resumida de los sucesos que fueron encontrados del análisis realizado en la empresa, valiéndose del estudio del costo por servicio y el efecto que tiene en la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

Deductivo

En la presente investigación se empleó el método deductivo, debido a que partió de situaciones generales observadas en el comportamiento de las variables de costos por servicios y la rentabilidad, llevando a realizar un análisis, metódico, coherente y racional a la problemática, tomando como referencias registro contables mediante el cual se quiere llegar a explícitas conclusiones generales, detallando hechos, situaciones o sucesos que afecta directamente a la lavadora y lubricadora Adelita.

Histórico

En la presente investigación se empleó el método histórico, éste consiste en el restablecimiento preciso de sucesos antiguos, en este sentido se indagó en la procedencia real en la determinación de los costos por cada servicio y a su vez el efecto dentro de la situación financiera de la empresa.

Lógico

Por otra parte, se empleó el método lógico, puesto que se procedió a establecer conclusiones en base a la observación rigurosa que se realizó dentro de la empresa,

además se profundizó las leyes, normativas y reglamentos que mantiene la empresa y que de alguna manera no se encuentran inmersos en el control de los costos por servicio y en su procedencia de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

Método Empírico

También se consideró como parte de los procedimientos de investigación, el método empírico, debido a que existió la intervención e interpretación de la realidad del problema, mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos, como la entrevista, la cual se realizó con la finalidad de conocer y comprender la situación económica de la empresa, manteniendo un diálogo directo con las personas más cercanas y que tengan conocimiento del tema, en este caso se consideró al administrador y al asistente contable.

2.3. Diseño de Muestreo

Población

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una población finita conformada por el personal que labora en la empresa, que en su totalidad suman a 15 personas entre administrador, asistente contable y operativos. Así mismo se conoce que no todas las áreas mencionadas tienen conocimiento de información relevante a los costos y la rentabilidad, por lo tanto, se tomó en consideración el área administrativa y área contable para realización de la entrevista.

A continuación, se detalla de manera breve el rol y funciones que cumplen las áreas establecidas para el desarrollo de la entrevista.

Administrador

El administrador está encargado de planificar, dirigir, coordinar, controlar, las actividades administrativas realizadas por la empresa. Con la finalidad de lograr el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

Funciones:

- ✧ Planeación y organización
- ✧ Representación
- ✧ Administrador del presupuesto de la empresa
- ✧ Rendición de cuenta
- ✧ Liderar a tareas a realizar en la empresa

Asistente contable

Sirve de apoyo para el área contable, debido a que ayuda a mantener en constante orden la documentación pertinente y correspondiente a las transacciones que diariamente se realiza en la empresa, para la emisión mensual de los Estados Financieros que permiten analizar la rentabilidad de la misma.

Funciones:

- ✧ Realizar el registro y control del inventario.
- ✧ Elaboración y control de facturas.
- ✧ Realiza operaciones de registro de la compra de insumos requeridos
- ✧ Preparar documentos con la respectiva información contable

✧ Preparación de declaración fiscal y tributaria.

Muestra

Para el siguiente estudio se determinó una muestra comprendida por el administrador y asistente contable. Debido a que la población es finita se considera en la totalidad como muestra del estudio según el siguiente detalle:

Tabla 1 Áreas establecidas para la muestra de investigación

Áreas	Población
Administrador	1
Asistente contable	1
Total	2

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Administración: El área administrativa de la empresa fue seleccionada como parte de la muestra para efectuar la entrevista, esta área brinda información relevante para el desarrollo de la investigación, en cuanto a los procesos, manejo y control que se efectúan dentro la empresa, además de conocer a todo el personal de manera directa y por lo consiguiente las falencias que de alguna manera u otra afectan a la empresa.

Asistente contable: El área fue seleccionada puesto que maneja información contable de la empresa, referente a sus ingresos, costos y gastos que efectúa la misma. Además, tiene la información relevante sobre las obligaciones tributarias. que recaen sobre las organizaciones.

2.4. Diseño de recolección de datos

El diseño de recolección de datos, se utilizó como fuente para la obtención y medición de información relevante para el desarrollo del estudio. Se recurrió a la utilización de documentos relacionados a costos por servicios, además de revisión de artículos científicos y páginas de internet concerniente a la rentabilidad la misma que ayudo en la ampliación de conocimiento del presente estudio.

2.4.1. Técnicas de investigación

Para el presente estudio se utilizó como técnica de investigación a la entrevista, que debido a su naturaleza ayuda al levantamiento de información para el análisis sobre los sucesos presenciados en la lavadora y lubricadora Adelita. La entrevista fue aplicada al área administrativa y al asistente contable.

Entrevista

Se llevó a cabo la realización de una entrevista dirigida al Administrador de la empresa y al contador de la misma, mediante la cual se recopiló información relevante y concisa que permitió el estudio sobre los costos por servicios y la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

2.6. Instrumentos

Para el trabajo de investigación se utilizó como instrumento de recolección de información a la guía de entrevista, puesto que ayudo a profundizar en todo lo referente al control de los costos y la rentabilidad de la empresa. Se mantuvo

comunicación directa con la persona encargada de área administrativa y la asistencia contable de la entidad. Además, se consideró otros instrumentos conformados por: Artículos, tesis y libro, para el desarrollo del estudio del problema en la lavadora y lubricadora Adelita.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

3.1.1. Análisis de la entrevista

Las entrevistas fueron ejecutadas al administrador y asistente contable de la entidad con la finalidad de conseguir información precisa, clara y concisa sobre los costos por servicios y la rentabilidad que mantiene la lavadora y lubricadora Adelita.

Entrevista al Administrador de la lavadora y lubricadora Adelita

1. ¿Cómo identifica la materia prima directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La MPD es identificada básicamente como los materiales o insumos utilizados para realizar el servicio, en el caso de lavado vehicular que se considera como materia prima al detergente, esponja, escobillón y agua. Por otra parte, en el lubricado es considerando el aceite, los filtros, entre otros.

2. ¿Cómo identifica la mano de obra directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La empresa identifica como mano de obra directa a los trabajadores que colaboran en la prestación de los servicios de lavado y lubricado vehicular,

de tal manera la empresa cuenta con un personal conformado por 6 operadores fijos que realizan las actividades de servicio día a día.

3. ¿Conoce usted, como identifica los costos indirectos de fabricación utilizados en la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La empresa consideran como costos indirectos de fabricación a los costos adicionales que surgen en la empresa de forma imprevista, como por ejemplo se tiene la contratación temporal de personal según lo requiera el tiempo, pues el administrador menciona que en temporadas existe la necesidad de contratar personal para cubrir las actividades de la clientela.

4. ¿Cómo selecciona usted al grupo de proveedores que colaborarán en la comercialización de los productos o insumos para la empresa?

Análisis: El administrador mencionó que cuenta con el conocimiento necesario referente a vehículos y de esta manera considera que lo primordial para elegir a un proveedor está en la marca, pues dependiendo de esta considera que los productos son de excelente calidad.

5. ¿Qué tanto conoce sobre los productos que adquiere la empresa y en base a que son adquiridos? (calidad o cantidad).

Análisis: Como hizo mención anteriormente, el administrador conoce mucho de los productos que adquiere la empresa. Por ende, básicamente al momento de elegir el producto lo hace en base a la calidad y en la cantidad o precio del producto, pues menciona que lo barato sale caro.

6. ¿La empresa maneja algún sistema de costos adecuado a los servicios que brinda?

Análisis: El administrador mencionó que la empresa ha manejado sus costos de manera empírica desde sus inicios. Por lo tanto, no cuentan con un sistema de costos adecuado a los servicios que presta la entidad.

7. ¿Brevemente, explique el proceso actual que maneja la empresa en los servicios de lavado y lubricado?

Análisis: El proceso inicia desde que llega un cliente, se apertura una orden de trabajo en el cual va registrado el tipo de servicio que la persona necesite para su vehículo, además de sus datos personales y datos del vehículo en el caso de que exista algún inconveniente con el dueño o la empresa. Esto es realizado durante todo el día, Así mismo en los servicios de lavado o lubricado a cada operador se le asigna un cliente con la actividad que este requiera, finalmente se hace la revisión del vehículo para constatar el trabajo realizado y posteriormente la entrega al cliente.

8. ¿Cuántos vehículos ingresan a diario a la empresa para hacer uso de los servicios que ofrece la empresa?

Análisis: El administrador indica que a diario ingresan un aproximado de 25 a 30 vehículos entre vehículos de carga pesada, mediana y ligera, que hacen uso de los servicios de lavado, cambio de aceite-filtros, lavado de alfombras, desmanchado interior de vehículos y empastado. De los datos estimados un

50% realiza el servicio de lavado, el 30% el cambio de aceite y filtros y 20% efectúa empastado.

9. ¿Cómo califica la satisfacción de los clientes de acuerdo a los servicios que presta la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: De acuerdo a la administración los clientes están muy satisfechos por los servicios, pues hasta el momento no han perdido clientela, ni han tenido algún inconveniente que vaya a ser perjudicial para la entidad. Es más, le han brindado muchas felicitaciones tanto a él como a los operativos pues el servicio es muy efectivo.

10. ¿Considera que los costos por servicios influyen en el nivel de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: Conforme a lo que menciona el administrador, los costos influyen de manera directa en la rentabilidad, debido a que mientras exista más demanda de clientela surgirán más ingresos de efectivo, en consecuencia, interviene en la rentabilidad, porque de acuerdo a los ingresos se reflejará la rentabilidad de la entidad.

11. ¿Qué métodos aplican para medir el nivel de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La empresa no utiliza ningún método para medir la rentabilidad que generan sus actividades año tras año.

12. ¿Cómo ha sido la rentabilidad obtenida por la empresa en años anteriores en comparación a la actualidad?

Análisis: Lavadora y lubricadora Adelita ha tenido una superación en cuanto a la rentabilidad pues a diferencia en otros años se ha mantenido en constante crecimiento rentable.

13. ¿Cree que la rentabilidad de la lavadora y lubricadora se encuentra en un nivel óptimo, que les permita seguir creciendo?

Análisis: Como administración considera que a medida que vayan pasando los años la empresa tendrá grandes cambios, tienen presente nuevos proyectos de expansión que aspiran hacer realidad antes del término del año en curso. Entre los proyectos consideran el incremento de rampas dentro de la lavadora y lavadoras express en ciertos lugares que están siendo evaluados y que consideren estratégicos.

Entrevista al Asistente contable de la lavadora y lubricadora Adelita

1. ¿Cómo identifica la materia prima directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: En la empresa identifican a la materia prima directa como los materiales o insumos utilizados para la prestación de un servicio, por ejemplo; aceites, filtros, detergentes, ambientales, etc. sin dichos materiales no se puede llevar a cabo una adecuada atención a los clientes que acuda a nuestras instalaciones, estos materiales son registrados en la cuenta inventario.

2. ¿Cómo identifica la mano de obra directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La mano de obra está conformada por los trabajadores que diariamente acuden a realizar las prestaciones de servicios, los mismos que son de un total de 6 trabajadores y se encuentran dentro del rubro sueldos y salarios.

3. ¿Conoce usted, como identifica los costos indirectos de fabricación utilizados en la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: Dentro de los costos indirectos de fabricación que la empresa posee se consideran al personal ocasional que se contrata de manera temporal, costos adicionales como la compra de agua de tanquero en caso de que exista mantenimiento realizado por aguapen para la realización y cumplimiento de ciertos servicios requeridos con anticipación.

4. ¿Cómo determina los precios por servicio de lavado y lubricado de la empresa?

Análisis: El precio del servicio es determinado de acuerdo al volumen de material utilizado en los diferentes tipos de servicios que la empresa ofrece, sumándole a esto la mano de obra a los que se tengan que incurrir para completar la prestación del servicio y los diferentes pagos a impuestos u obligaciones que tenga la entidad como tal, más un porcentaje de ganancia que represente ganancia para la empresa.

5. ¿Los proveedores con los que cuenta la empresa cumplen con la garantía necesaria para satisfacer las necesidades de la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La empresa a lo largo de su trayectoria ha venido trabajando con proveedores de su total confianza que traigan con ello productos de alta calidad, reconocidos en el mercado en su totalidad y de este modo lograr un óptimo, eficaz y garantizando servicio ofrecido por la empresa.

6. ¿Los productos que adquiere la empresa son escogidos en base a la calidad o cantidad (precio del producto)?

Análisis: Como se mencionó anteriormente la empresa trabaja con productos de calidad y prestigio de reconocimiento en el mercado, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes en el requerimiento de cada uno de los servicios.

7. ¿Cuántos vehículos que ingresan a diario para hacer uso de los servicios que ofrece la empresa

Análisis: El contador mencionó que, en base a información detallada por parte del administrador, a la empresa ingresa una estimación de 30 vehículos de todo tamaño, sin embargo, del total mencionado un 50% se dirige a realizar lavados, el 30% Cambio de aceites- filtros y 20% empastado.

8. ¿Conoce usted el nivel de satisfacción que tienen los clientes en base a los servicios que presta la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: En base al conocimiento y al control contable en donde se observan los ingresos que genera la empresa consideran que la satisfacción de los clientes es muy buena porque no han existido pérdidas de los mismos, mucho menos quejas desfavorables sobre los servicios.

9. ¿Cómo registra usted los elementos del costo por servicios de la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: MPD: En cuanto a la materia prima por forma de adquisición va a afectar directamente a la cuenta de inventario; al ser una empresa de servicios estos materiales son utilizados frecuentemente puesto que es parte primordial de la actividad empresarial.

MOD: la mano de obra directa, es registrada dentro de los estados financieros de la empresa influyendo directamente en el rubro de sueldos y salarios y en la cuenta de resultados interviene como costos y gastos incurridos.

CIF: Los costos indirectos de fabricación son asignados directamente a la cuenta de gastos.

10. ¿Cómo registra el costo de los servicios de agua o energía en los elementos del costo de la empresa?

Análisis: La empresa está dedicada a la prestación de servicios de lavado y lubricado, por lo tanto, es considerable el uso masivo de la energía y el agua potable, se asigna un 95% de ambos servicios para el área operativa afectando directamente al rubro de costos de servicios básicos, y el 5% en el área administrativa que incurren en el rubro de gastos de servicios básicos o gastos administrativos.

11. ¿Maneja usted algún sistema de costos adecuado a los servicios de la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La lavadora y lubricadora Adelita ha venido funcionando desde sus inicios de manera poco técnica, por lo tanto, no conocen el uso de un sistema contable que regule y establezca los costos por prestación de servicios, sin embargo, maneja de manera empírica, no obstante, el control de la empresa la lleva una firma de contadores externos que alguna manera ayudan a mantener el control financiero de la empresa de manera.

12. ¿Cómo influyen los costos por servicios en la determinación de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: Según los índices financieros de rentabilidad, el costo por servicios afecta significativamente, es parte importante para obtener la utilidad bruta y utilidad operacional, los cuales permiten analizar la rentabilidad de la Lavadora y lubricadora Adelita.

13. ¿Cuáles son los métodos aplicados para medir el nivel de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?

Análisis: La empresa Adelita, no aplica métodos para medir la rentabilidad, pero debido al flujo de efectivo que presenta la misma, se puede apreciar que el giro del negocio es rentable para sus propietarios, no obstante, se mantiene en control y se toman medidas necesarias para alguna posible afectación en la rentabilidad.

14. ¿La rentabilidad obtenida por la empresa en los últimos años ha sido favorable o poco favorable, ¿por qué?

Análisis: De acuerdo al nivel de ingresos que ha obtenido la empresa consideran que su rentabilidad es favorable, debido a que la clientela se encuentra en constante aumento.

3.2. Limitaciones

Para la realización del trabajo de investigación basada en la encuesta efectuada en 2 áreas de la empresa, existieron limitaciones como el factor tiempo, debido a que el administrador de la lavadora y lubricadora Adelita se encontraba realizando actividades referentes a la empresa. De igual manera existió dificultad para realizar

la entrevista con el contador, debido a que trabaja de manera externa por lo tanto no hubo acceso directo para el diálogo, pero brindó la facilidad de entrevistar a la asistente contable. Sin embargo, se logró la obtención relevante de información con referencia a dificultades que presenta la empresa como tal.

3.3. Resultados

3.3.1. Resultado Cualitativo

Una vez efectuada la entrevista a las áreas administrativas y contables, se identificó que la empresa no maneja un control adecuado de los costos, debido a que no cuentan con herramientas, ni sistemas apropiados para la determinación de costos por cada servicio prestado.

De acuerdo a la administración, la empresa desde sus inicios ha logrado mantenerse en el mercado debido a la dedicación y control por parte de los dueños que se regulan bajo sus propias políticas y normas, además; no tenían el conocimiento apropiado para establecer un control contable que ayude a reconocer los elementos del costo como: mano de obra, materiales directos y costos indirectos de fabricación, siendo estos necesarios para una empresa de servicios pues ayudará a establecer un costo real en el cobro de la actividad. Asimismo, no cuentan con una herramienta que ayude a medir el nivel de rentabilidad que obtiene la empresa a través de las ventas, pues se confía en el trabajo riguroso que realiza el contador.

El asistente contable manifestó que no todo el manejo rentable de la empresa depende del contador, señala que el administrador debe ayudar a mantener el control de la entidad en referencia a los gastos efectuados en la misma.

3.3.2. Resultado cuantitativo

3.3.2.1. Análisis Contable

Luego de haber efectuado un análisis cualitativo se determinó que la Lavadora y lubricadora Adelita, no utiliza un sistema contable que ayude a determinar los costos por servicios y por ende a establecer un margen de rentabilidad.

La empresa se maneja de acuerdo a conocimientos de las actividades y costumbres de la determinación de precios que tienen los propietarios desde la creación de la empresa. Es decir, establecen sus costos por servicios sin tomar en consideración todos los insumos utilizados durante el proceso de prestación de servicios.

Con base a datos facilitados por el área administrativa, se efectuaron tablas en referencia a características de los elementos del costo de acuerdo a varios servicios que presta la empresa. En donde se identificó que no se están considerando todos los elementos del costo al momento del cobro por servicio.

Es importante que la empresa deba reconocer que los elementos del costo son parte fundamental en la fijación del precio, debido a que, con base a estos, se logra determinar las horas hombres laboradas, materiales directos o insumos utilizados para el proceso del servicio y los materiales indirectos de fabricación. Existe gran variedad de vehículos entre ellos los de carga pesada, carga mediana y carga liviana que a menudo requieren de la realización de los servicios como lavada completa, cambio de filtros y aceites y empatados, entre otros. por ende, el pago por cada servicio y tipo vehicular tiende a variar.

Tabla 2 Característica de los elementos del costo por servicio de lavada completa.

Cliete:	Morocho	Teléfono:	09-----
Vehículo:	Camioneta Chevrolet	Placa:	YBA278
Tipo de Servicio	Lavada completa		
		Precio Unitario	Precio Total
Descripción			
Lavada Completa			\$ 18,50
Engrasada			\$ 8,50
Mano de Obra			\$ 2,50
Total			\$ 27,00

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Mediante la tabla 2 se identifican las características de los elementos del costo de servicio. Se registran los datos del vehículo y el servicio que requiere el cliente, en este caso es una camioneta gris - Chevrolet YBA278 para lo cual se requirió el servicio de lavada completa y además engrasada vehicular. El servicio de lavado completo, incluye lavado, secado, aspirado, pulida del vehículo. Para los materiales directos, la administración considera ciertos insumos como; detergente, lubricante, cera y un porcentaje mínimo por el consumo de agua potable, debido a que, no todos los insumos utilizados para el proceso del servicio se pueden medir o pesar. En relación a ello, la empresa considera al momento del cobro cierto porcentaje como ganancia para la empresa. De la misma manera el cobro de mano de obra es sobrestimado con base a las horas ocupadas en el servicio, en referencia a esto, la empresa no está llevando un registro adecuado de los costos, debido a que no está reconociendo todos los elementos del costo en su totalidad.

Tabla 3 Característica del costo por el cambio de aceite y filtros.

Cliete:	Saltos	Teléfono:	09-----
Vehículo:	Camioneta Chevrolet	Placa:	YBA278
Tipo de Servicio	Cambio de Aceite/filtros		
	Descripción	Precio Unitario	Precio Total
	Aceite		\$ 20,00
	Filtro de Aceite		\$ 11,00
	Filtro de Aire		\$ 9,82
	Filtro de combustible		\$ 10,71
	Total		\$ 51,53

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín


Mediante la tabla 3 se identifican las características de los elementos del costo de servicio. Se registran los datos del vehículo y el servicio que requiere el cliente, en este caso es una camioneta - Chevrolet GBT123 para lo cual se requirió el servicio de cambio de aceite y filtros. En los materiales directos, la administración considera lo siguiente; Aceite galón, filtro de aire, filtro de aceite y filtro de combustible. El cobro de mano de obra es sobrestimado con base a las horas ocupadas en el servicio, en este caso la empresa no está considerando el costo por mano de obra, en referencia a esto, la empresa no está llevando un registro adecuado de los costos, debido a que no está reconociendo todos los elementos del costo en su totalidad.

3.3.2.2. Estado de resultados del año 2017 y 2018

En el desarrollo de la investigación, se consideró realizar un análisis financiero mediante el método horizontal, puesto que es eficiente y dinámico, ayuda a

determinar la comparación relativa existente de un periodo a otro. Se evaluó la variación entre los ingresos, costos y gastos con base a los periodos 2017 y 2018.

Tabla 4 Análisis comparativo de los Costos.

 LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL ANÁLISIS HORIZONTAL						
	2018	%	2017	%	Comparación	%
INGRESOS						
Ventas (lavado y lubricado)	\$ 403.523,16	100%	\$ 361.060,56	100%		
Total de ventas	\$ 403.523,16	100%	\$ 361.060,56	100%	\$ 42.462,60	12%
COSTOS						
Inventario Inicial	\$ 172.086,96	62%	\$ 182.542,54	68%	\$ -10.455,58	
Compras netas	\$ 247.403,97	62%	\$ 235.048,26	68%	\$ 12.355,71	
Inventario final	\$ 169.487,22		\$ 172.086,96		\$ -2.599,74	
Total de costos	\$ 250.003,71		\$ 245.503,84		\$ 4.499,87	2%
GASTOS OPERACIONALES						
Sueldos y salarios	\$ 56.455,63	14%	\$ 40.080,00	11,10%	\$ 16.375,63	41%
Beneficios sociales	\$ 8.751,21	2%	\$ 5.443,46	1,51%	\$ 3.307,75	61%
Aporte al IESS	\$ 11.234,47	3%	\$ 6.218,52	1,72%	\$ 5.015,95	81%
Honorarios profesionales	\$ 151,40	0%	\$ 362,73	0,10%	\$ -211,33	-58%
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.822,85	0%	\$ 1.030,42	0,29%	\$ 792,43	77%
Combustible y lubricantes	\$ 2.720,55	1%	\$ 6.177,24	1,71%	\$ -3.456,69	-56%
Promoción y publicidad	\$ 223,21	0%	\$ 364,96	0,10%	\$ -141,75	-39%
Suministro, materiales y repuestos	\$ 1.594,35	0%	\$ 2.021,74	0,56%	\$ -427,39	-21%
Transporte	\$ 31,00	0%		0,00%	\$ 31,00	
Seguro y reaseguro (Primas y sesiones)	\$ 25,11	0%	\$ 446,46	0,12%	\$ -421,35	-94%
Servicios públicos	\$ 15,92	0%	\$ 16.813,49	4,66%	\$ -16.797,57	-100%
IVA al costo y gasto	\$ 16.159,95	4%		0,00%	\$ 16.159,95	
Pagos a otros servicios	\$ 25.033,30	6%	\$ 13.574,02	3,76%	\$ 11.459,28	84%
Total gastos operacionales	\$ 124.218,95		\$ 92.533,04		\$ 31.685,91	34%
Total Costos y Gastos	\$ 374.222,66		\$ 338.036,88		\$ 36.185,78	11%
Utilidad antes del impuesto	\$ 29.300,50		\$ 23.023,68		\$ 6.276,82	
Participación a trabajadores 15%	\$ 4.395,07		\$ 3.453,55		\$ 941,52	
					\$ 5.335,30	
Utilidad o Pérdida del Ejercicio	\$ 24.905,43	6%	\$ 19.570,13	5%	\$ 4.161,53	79%

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

De acuerdo al análisis efectuado al Estado de Resultado de los años 2017 y 2018, se identificó la siguiente dinámica:

En el año 2018 hubo un aumento del 12% en el ingreso por ventas de servicios de la empresa, sucesivo al año de estudio, debido a que se incrementó la demanda de los servicios prestados en la entidad. Por otra parte, el costo de ventas en los años 2017 y 2018, muestra un incremento del 2% debido a que la empresa no considera la determinación de los costos reales al momento del cobro del servicio.

En los gastos operativos se identificó que el rubro sueldos y salarios hubo un incremento del 41%, puesto que existió un aumento en la remuneración básica que establece el Estado año tras año. Del mismo modo en beneficios sociales hubo un incremento del 61%, al igual que en las aportaciones del IESS del 81% debido al pago de los beneficios que por ley le corresponden a cada uno de los empleados.

En mantenimiento y reparaciones se presentó una variación del 77%, debido a que se realizó desembolsos por concepto de trabajos realizados dentro de la empresa como el mantenimiento de las bombas de agua, la reparación de rampas que se utilizan para realizar la actividad de lavado y lubricado entre otros mantenimientos requeridos.

En el pago de otros servicios se observa un incremento del 84% puesto que se efectuó pago de tasas e impuestos a la municipalidad, al ministerio del medio ambiente y pago mantenimiento (limpieza, succión y destape) del pozo séptico.

3.3.2.3. Ratios de Rentabilidad

Con base a los Estados Financieros se efectúa el análisis de ratios de rentabilidad, para medir el nivel de beneficio económico que tiene lavadora y lubricadora Adelita.

Tabla 5 Análisis de Ratios de rentabilidad

INDICADOR	FORMULA		2017		2018
Margen de Utilidad Bruta	Ventas – Costos	\$ 115.556,72	32%	\$ 153.519,45	38%
	Ventas	\$ 361.060,56		\$ 403.523,16	
Margen de utilidad Neta	Utilidad Neta	\$ 19.570,13	5,42 %	\$ 24.905,43	6,17 %
	Ventas	\$ 361.060,56		\$ 403.523,16	
Rentabilidad sobre los activos	Utilidad neta	\$ 19.570,13	9%	\$ 24.905,43	12%
	Activos totales	\$ 206.483,63		\$ 211.099,69	
Rentabilidad sobre el patrimonio	Utilidad Neta	\$ 19.570,13	4,95 %	\$ 24.905,43	2,74 %
	Patrimonio	\$ 3.953,08		\$ 9.080,53	

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

De acuerdo al análisis, lavadora y lubricadora Adelita muestra un margen de utilidad bruta del 32% para el año 2017 y para el 2018 del 38% lo que indica, que la empresa mejoro sus ingresos, es decir que por cada dólar invertido obtuvo como beneficio 0,38 ctvs., por servicio vendido en el año 2018.

Con base al estudio efectuado, la empresa muestra un margen de utilidad neta en el año 2017 del 5,42% y del 6,17% para el año 2018 después de haber ejecutado el pago de todas sus obligaciones fiscales y legales pertinentes.

Los activos de la lavadora y lubricadora Adelita han generado rentabilidad del 9% para el año 2017 y del 12% para el año 2018 lo que indica que el efectivo está siendo manejado eficiencia al momento de generar un gasto.

De acuerdo al análisis, la empresa presenta una rentabilidad sobre el patrimonio del 4,95% en el año 2017 y del 2,14% en el año 2018 lo que indica que existe falencias en el reconocimiento contable, por lo que la empresa debe tomar en consideración mejoras para brindar veracidad en su información financiera.

3.4. Propuesta

Implementación de un modelo de costos por órdenes de servicios para el mejoramiento de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

3.4.1. Objetivo

Implementar un modelo de sistema de costos por órdenes de servicios para el mejoramiento de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.

3.4.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar los elementos del costo incurridos en la prestación de servicios de la lavadora y lubricadora Adelita.
- Establecer los costos unitarios por cada servicio mediante la hoja de costos.
- Aplicar herramientas financieras que ayuden a la medición de la rentabilidad en la empresa.

3.4.2. Justificación de la propuesta

Actualmente las empresas de servicios operan de acuerdo a políticas establecidas por los propietarios desde el inicio empresarial. Llevando un control inadecuado de los costos por el servicio que ofrecen, en donde desconocen las clasificaciones de

los elementos del costo, como materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación. Es por ello, que la rentabilidad de las empresas se ve afectada, debido a que no consideran todos los implementos necesarios para la operación del servicio, por lo tanto, los ingresos generados no cubren los gastos que efectúan.

La presenta propuesta se realiza con la finalidad de aportar en el beneficio económico de la empresa, implementando un modelo de costos por órdenes de servicios para mejorar el control de sus ingresos, costos y gastos.

3.4.2.1. Reconocimiento de los elementos del costo por categoría vehicular; carga pesada, mediana y liviana.

Lavadora y lubricadora Adelita se especializa en brindar servicios de mantenimiento vehicular, como: lavado, encerado, cambio de aceite y filtros, desmanchado interno y empastado a todo tipo y tamaño de vehículos. De acuerdo a los servicios antes mencionados la empresa posee gran acogida por la demanda interna y externa que se da en el cantón, teniendo una trayectoria de 26 años liderando este mercado en la provincia.

3.4.2.1.1. Materia Prima Directa

La materia prima son aquellos insumos que son utilizados de manera directa para el proceso o desarrollo de un servicio. Para la correcta asignación del costo por servicio se efectuó el cálculo por unidad y peso de todos los materiales requeridos para 3 tipos de servicios individuales y por carga vehicular.

A continuación, se realiza de forma detallada el registro de cada uno de los materiales o insumos utilizados para el proceso de los servicios de lavada completa,

cambio de aceite-filtros y empastado, por carga vehicular pesada, mediana y liviana.

Tabla 6 Costo de materia prima directa de servicios con mayor demanda de vehículos de carga pesada.

SERVICIOS DE VEHÍCULOS DE CARGA PESADA					
Servicio 1					
		Cantidad		Costo Unitarios	Costo Total
LAVADA COMPLETA	Agua	3	m ³	\$ 0,13	\$ 0,39
	Ambiental	1	Lt	\$ 3,00	\$ 3,00
	Brillo de llanta	1,5	Lt	\$ 6,00	\$ 9,00
	Cera	1	oz	\$ 3,00	\$ 3,00
	Silicona para tablero	1	Lt	\$ 6,00	\$ 6,00
	Detergente	13	oz	\$ 0,60	\$ 7,80
				\$ 18,73	\$ 29,19
Total	N° de Vehículos				38
					\$ 1.109,22
Servicio 2					
CAMBIO DE FILTRO Y ACEITE	Aceite Motor (1 caneca y 1/2)	22	Lt	\$ 3,00	\$ 66,00
	Aditivos	1	Lt	\$ 3,75	\$ 3,75
	Filtro Combustible	2	Un	\$ 8,00	\$ 16,00
	Filtro de aire	2	Un	\$ 14,00	\$ 28,00
	Filtros aceite	1	Un	\$ 12,50	\$ 12,50
				\$ 41,25	\$ 126,25
Total	N° de Vehículos				52
					\$ 6.565,00
Servicio 3					
EMPASTADO	Empaste	3	Gl	\$ 27,00	\$ 81,00
	Fondos	2	Lt	\$ 15,00	\$ 30,00
	Diluyente acrílico	2	Gl	\$ 18,00	\$ 36,00
				\$ 27,00	\$ 147,00
Total	N° de Vehículos				1
					\$ 147,00

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 6 se determinó el costo de los materiales incurridos de forma directa en los procesos por servicios para vehículos de carga pesada. Se realizó el control de cada insumo por cantidad unitaria y peso. La lavada completa tiene el costo de \$29,19 por servicio, mientras que el cambio de aceites y filtros el valor de \$126,25 y el coste por insumos del empastado vehicular es de \$147,00.

Tabla 7 Costo de materia prima directa de servicios con mayor demanda de vehículos de carga mediana.

SERVICIOS DE VEHÍCULOS DE CARGA MEDIANA						
Servicio 1						
		Cantidad		Costo Unitarios	Costo Total	
LAVADA COMPLETA	Agua	1,5	m ³	\$ 0,13	\$ 0,20	
	Ambiental	1	Lt	\$ 3,00	\$ 3,00	
	Brillo de llanta	1	Lt	\$ 6,00	\$ 6,00	
	Cera	0,5	Oz	\$ 3,00	\$ 1,50	
	Silicona para tablero	0,5	Lt	\$ 6,00	\$ 3,00	
	Detergente	8	Oz	\$ 0,60	\$ 4,80	
					\$ 18,73	\$ 18,50
	N° de Vehículos				51	
Total					\$ 943,25	
Servicio 2						
CAMBIO DE FILTRO Y ACEITE	Aceite Motor	10	Lt	\$ 3,00	\$ 30,00	
	Aditivos	0,5	Lt	\$ 3,75	\$ 1,88	
	Filtro Combustible	1	Un	\$ 5,00	\$ 5,00	
	Filtro de aire	1	Un	\$ 8,00	\$ 8,00	
	Filtros aceite	1	Un	\$ 4,00	\$ 4,00	
					\$ 23,75	\$ 48,88
		N° de Vehículos				68
Total				\$ 23,75	\$ 3.323,50	
Servicio 3						
EMPASTADO	Empaste	1,5	Gl	\$ 25,00	\$ 37,50	
	Fondos	1,5	Lt	\$ 15,00	\$ 22,50	
	Diluyente acrílico	1	Gl	\$ 18,00	\$ 18,00	
					\$ 58,00	\$ 78,00
		N° de Vehículos				3
Total				\$ 58,00	\$ 234,00	

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 7 se estableció el costo de los materiales incurridos de forma directa en los procesos por servicios para vehículos de carga mediana. Se hizo el registro de los insumos por cantidad unitaria. La lavada completa tiene un coste de \$18,50, en el cambio de aceites y filtros de \$48,88 y el valor por insumos del empastado vehicular es de \$78,00.

Tabla 8 Costo de materia prima directa de servicios con mayor demanda de vehículos de carga liviana.

SERVICIOS DE VEHÍCULOS DE CARGA LIVIANA						
Servicio 1						
		Cantidad		Costo Unitarios	Costo Total	
LAVADA COMPLETA	Agua	0,5	m3	\$ 0,13	\$ 0,07	
	Ambiental	0,5	Lt	\$ 3,00	\$ 1,50	
	Brillo de llanta	0,5	Lt	\$ 6,00	\$ 3,00	
	Cera	0,5	oz	\$ 3,00	\$ 1,50	
	Silicona para tablero	0,5	Lt	\$ 6,00	\$ 3,00	
	Detergente	4	oz	\$ 0,60	\$ 2,40	
					\$ 18,73	\$ 11,47
	N° de Vehículos				122	
Total					\$ 1.398,73	
Servicio 2						
CAMBIO DE FILTRO Y ACEITE	Aceite Motor	3,7	Lt	\$ 3,00	\$ 11,10	
	Aditivos	0,5	Lt	\$ 2,50	\$ 5,00	
	Filtro Combustible	1	Un	\$ 5,00	\$ 5,00	
	Filtro de aire	1	Un	\$ 8,00	\$ 8,00	
	Filtros aceite	1	Un	\$ 3,50	\$ 3,50	
					\$ 22,00	\$ 32,60
		N° de Vehículos				88
Total					\$ 2.868,80	
Servicio 3						
EMPASTADO	Empaste	1	Gl	\$ 25,00	\$ 25,00	
	Fondos	1	Lt	\$ 10,00	\$ 10,00	
	Diluyente acrílico	1	Gl	\$ 15,00	\$ 15,00	
					\$ 50,00	\$ 50,00
		N° de Vehículos				5
Total					\$ 250,00	

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 8 se realizó el cálculo del costo de los materiales incurridos de forma directa en los procesos por servicios para vehículos de carga ligera. Para la lavada completa se determinó un costo de \$11,47, en el cambio de aceites y filtros el valor de \$32,60 y finalmente el costo por insumos del empastado vehicular por \$50,00.

Tabla 9 Tabla 9 Resumen de materia prima directa.

RESUMEN MATERIA PRIMA DIRECTA			
	MPD Mensual	N° Vehículos	MPD por Unidad
CARGA PESADA			
Lavada completa	1109,22	38	29,19
Cambio de Filtro y Aceite	6565,00	52	126,25
Empastado	147,00	1	147,00
CARGA MEDIANA			
Lavada completa	943,25	51	18,50
Cambio de Filtro y Aceite	3.323,50	68	48,88
Empastado	234,00	3	78,00
CARGA LIVIANA			
Lavada completa	1.398,73	122	11,47
Cambio de Filtro y Aceite	2.868,80	88	32,60
Empastado	250,00	5	50,00
TOTALES	16.839,50	428	541,88

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 9 se efectuó el resumen de los costos de materia prima directa por las unidades de vehículos que recibe la empresa mensualmente. Se determinó que los vehículos de carga pesada tienen mayor costo por servicio, mientras que en los vehículos de carga mediana sus costos rebajan por mitad, finalmente los vehículos de carga liviana tienen un costo mínimo.

3.4.2.1.2. Mano de Obra Directa

La mano de obra es la utilización del recurso físico del hombre para desarrollar o ejecutar un trabajo. Para el cálculo de horas laboradas durante un mes, se realizó la distribución del total de días laborados en el mes del operario y por servicio. Se establece el total de 26 días laborales en el mes de lunes a sábado, por la totalidad de 6 operarios y por números de servicios realizados en el día.

Tabla 10 Distribución de días por servicios

Apellidos y Nombres	Cargo	Días	Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3
			Días	Días	Días
Eladio Tigua	Operario	26	9	9	8
Juan Pablo Chico	Operario	26	10	9	7
Cesar Cabezas	Operario	26	9	9	8
Marco Del Pezo	Operario	26	11	8	7
Luis Rodríguez	Operario	26	12	9	5
Jairo Panchana	Operario	26	10	9	7
TOTALES			61	53	42

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

La distribución por horas se efectuó con base a los 3 servicios con mayor demanda, el cual se determinó de la siguiente manera:

Aplicación de fórmulas:

*(Días laborados por servicio * horas laborales diarias)*

$(61 * 8) = 488$ horas laborales por servicio

Tabla 11 Distribución de horas por servicios

Días por servicios	Horas laborales	Distribución por hora	% de Distribución
61	8	488	39 %
53	8	424	34 %
42	8	336	27 %
Total		1248	100 %

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 11 se hace la distribución de horas de operario por servicio en la cual se observa lo siguiente: Para el servicio 1 se determinó un total de 61 días por servicios multiplicado por las 8 horas diarias laborales reglamentarias la cual da la distribución total de 488 horas entre todos los operarios. En el servicio 2 se determinó 53 días multiplicado por 8 horas diarias laborales reglamentarias el cual

dio la distribución por horas de 424 y para el servicio 3 se estableció 42 días multiplicado por 8 horas laborales reglamentarias el cual dio como resultado 336 horas por servicio.

Tabla 12 Tiempo estimado por cada servicio y carga vehicular

SERVICIOS	HORA POR SERVICIO		
	Pesada	Mediana	Liviana
Lavada Completa	4 h	3 h	1,5 h
Cambio Aceite y filtro	3 h	2 h	1,5 h
Empastado	48 h	36 h	36 h

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Tabla 13 Distribución de horas requeridas para cada servicios y carga vehicular

SERVICIOS	Carga pesada	Carga Mediana	Carga liviana	Total de horas
Lavado y lubricado	152 h	153 h	183 h	488 h
Cambio de aceite y filtros	156 h	136 h	132 h	424 h
Empastado	48 h	108 h	180 h	336 h

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

La distribución de las horas trabajadas, se realizó con base al número vehículos atendidos durante 1 mes y el tiempo estimado que se lleva el operario en la realización de cada servicio.

Aplicación de la fórmula para el cálculo de MOD.

$MOD = (\text{Total de ingreso} + \text{Total provisiones Beneficios a empleados})$

$MOD = (2.820,40 + 389,97)$

$MOD = 3210,36$

El cálculo de la mano de obra directa es la representación del total de ingresos más total provisiones derivados del rol de pago de los operarios de la lavadora y lubricadora Adelita.

Costo de Mano de Obra Directa por Servicios.

Aplicación de fórmulas para el costo por servicio de carga pesada:

$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{3.210,36}{1248} = 2,57 \text{ C/h} * 152 =$	391,01
$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{3.210,36}{1248} = 2,57 \text{ C/h} * 156 =$	401,30
$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{3.210,36}{1248} = 2,57 \text{ C/h} * 48 =$	123,48

En el cálculo de costo de MOD se encuentra el siguiente procedimiento; Mano de obra resulta del total de ingresos más el total aporte patronal del rol de pagos de los operarios cuyo valor es de 3210,36 dividida para las horas hombres laboradas cuyo valor es de 1248, dando como resultado 2,57 de costo de MOD.

Tabla 14 Costo de Mano Obra Directa de Servicio de carga pesada

Tipo de Servicio de carga pesada	Horas trabajadas	Costos MOD	Costo de Servicio	Vehículos atendidos	% vehicular por demanda	Costo Unitario
Lavada Completa	152	2,57	\$ 391,01	38	38%	\$ 10,29
Cambio de Filtro y Aceite	156	2,57	\$ 401,30	52	52%	\$ 7,72
Empastado	48	2,57	\$ 123,48	1	1%	\$ 123,48
Total	356	7,72	\$ 915,78	91	91%	\$ 141,48

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 14 Se efectuó el cálculo del costo de mano de obra directa de servicio en carga pesada. Se estableció las horas trabajadas en base a los cálculos efectuados para el rol de pagos, determinó el costo de MOD cuyo resultado es de 2,57 para todos los tipos de carga.

La multiplicación de las horas trabajadas por el costo de MOD da como resultado el costo de servicio. Por otro lado, se estableció la asignación de vehículos que

requieren el uso de los 3 servicios, según demanda con base a información obtenida en el instrumento de recolección de datos que se efectuó en la empresa, en donde mencionaron que 38 vehículos de carga pesada ocupan el servicio de lavada completa, 52 el servicio de cambio de aceite-filtros y 1 ocupan el servicio de empastado. El costo unitario por servicio resulta de la división del costo de servicio sobre los vehículos atendidos.

Aplicación de fórmulas para el costo por servicio de carga mediana:

$$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{3.210,36}{1248} = 2,57 \text{ C/h} * 153 = \mathbf{393,58}$$

$$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{3.210,36}{1248} = 2,57 \text{ C/h} * 136 = \mathbf{349,85}$$

$$\frac{\text{Mano de Obra Directa}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{3.210,36}{1248} = 2,57 \text{ C/h} * 108 = \mathbf{277,82}$$

Tabla 15 Costo de Mano Obra Directa de Servicio de carga mediana

Tipo de Servicio carga mediana	horas requeridas	Costos MOD	Costo de Servicio	Vehículos atendidos	% vehicular por demanda	Costo Unitario
Lavada Completa	153	2,57	\$ 393,58	51	51%	\$ 7,72
Cambio de Filtro y Aceite	136	2,57	\$ 349,85	68	68%	\$ 5,14
Empastado	108	2,57	\$ 277,82	3	3%	\$ 92,61
Total	397	7,72	\$ 1.021,24	122	122%	\$ 105,47

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 15 Se efectuó el cálculo del costo de mano de obra directa de servicio en carga mediana, se estableció las horas trabajadas en base a los cálculos efectuados para el rol de pagos, determinó el costo de MOD cuyo resultado es de 2,57 para todos los tipos de carga. La multiplicación de las horas trabajadas por el costo de MOD da como resultado el costo de servicio, por otro lado, se estableció la asignación de vehículos que requieren el uso de los 3 servicios, según demanda

con base a información obtenida mediante el instrumento de recolección de datos que se efectuó en la empresa, en donde mencionaron que 51 vehículos de carga mediana ocupan el servicio de lavada completa, 68 el servicio de cambio de aceite filtros y 3 ocupan el servicio de empastado. El costo unitario por servicio resulta de la división del costo de servicio sobre los vehículos atendidos.

Aplicación de fórmulas para el costo por servicio de carga liviana:

<u>Mano de Obra Directa</u>	=	$\frac{3.210,36}{1248}$	=	2,57 C/h	*	183	=	470,75
Horas hombres laboradas		1248						
<u>Mano de Obra Directa</u>	=	$\frac{3.210,36}{1248}$	=	2,57 C/h	*	132	=	339,56
Horas hombres laboradas		1248						
<u>Mano de Obra Directa</u>	=	$\frac{3.210,36}{1248}$	=	2,57 C/h	*	180	=	463,03
Horas hombres laboradas		1248						

Tabla 16 Costo de Mano Obra Directa de Servicio de carga liviana

Tipo de Servicio carga liviana	horas requeridas	Costos MOD	Costo de Servicio	Vehículos atendidos	% vehicular por demanda	Costo Unitario
Lavada Completa	183	2,57	\$ 470,75	122	122%	\$ 3,86
Cambio de Filtro y Aceite	132	2,57	\$ 339,56	88	88%	\$ 3,86
Empastado	180	2,57	\$ 463,03	5	5%	\$ 92,61
Total	495	7,72	\$ 1.273,34	215	215%	\$ 100,32

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 16 Se efectuó el cálculo del costo de mano de obra directa de servicio en carga liviana. Se estableció las horas trabajadas en base a los cálculos efectuados para el rol de pagos, determinó el costo de MOD cuyo resultado es de 2,57 para todos los tipos de carga. La multiplicación de las horas trabajadas por el costo de MOD da como resultado el costo de servicio. Por otro lado, se estableció la

asignación de vehículos que requieren el uso de los 3 servicios, según demanda con base a información obtenida mediante el instrumento de recolección de datos que se efectuó en la empresa, en donde mencionaron que 170 vehículos de carga liviana ocupan el servicio de lavada completa, 100 el servicio de cambio de aceite/filtros y 80 ocupan el servicio de empastado. El costo unitario por servicio resulta de la división del costo de servicio sobre los vehículos atendidos.

Tabla 17 Resumen de Mano de obra directa

RESUMEN: MANO DE OBRA				
SERVICIOS	Horas	Sueldo	Unidades	MOD/U
PRODUCTO CARGA PESADA				
Lavada completa	152	391,01	38	10,29
Cambio de Filtro y Aceite	156	401,30	52	7,72
Empastado	48	123,48	1	123,48
PRODUCTO CARGA MEDIANA				
Lavada completa	153	393,58	51	7,72
Cambio de Filtro y Aceite	136	349,85	68	5,14
Empastado	108	277,82	3	92,61
PRODUCTO CARGA LIVIANA				
Lavada completa	183	470,75	122	3,86
Cambio de Filtro y Aceite	132	339,56	88	3,86
Empastado	180	463,03	5	92,61
TOTALES	1.248	3.210,36	428	347,27

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 17 es el resumen de la mano de obra directa efectuado con los 3 servicios escogidos para el estudio, en esta se encuentra detallado el resumen de las horas que ocupan los trabajadores para cada uno de los servicios, el sueldo establecido por servicio y los vehículos que ingresan a hacer uso de servicios en la empresa.

Por último, se calcula la mano de obra por unidad y por servicio de carga vehicular.

3.4.2.1.3. Costos Indirectos De Fabricación

Los costos indirectos de fabricación son todos aquellos insumos distintos a los materiales directos, pero son relacionados para elaboración de un servicio. Los gastos indirectos de fabricación son establecidos con base al costo total de materiales o insumos y mano de obra utilizados en los 3 servicios con mayor demanda anual planteada anteriormente.

Tabla 18 Gastos Indirectos de Fabricación

Gastos Indirectos de fabricación (Servicio)	Mensual
Depreciación de Activos Fijos	\$ 377,85
Servicios Publico	\$ 117,00
Suministro Oficina	\$ 27,60
Materiales y Equipos	\$ 58,00
Patente y permisos municipales	\$ 88,00
TOTAL	\$ 668,45

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Nancy Sanmartín

El cálculo de los costos indirectos de fabricación se determina aplicando la siguiente fórmula:

Aplicación de fórmula para el cálculo del costo de CIF de carga pesada:

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \quad \text{C/h} * 152 = \mathbf{81,41}$$

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \quad \text{C/h} * 156 = \mathbf{83,56}$$

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \text{ C/h} * 48 = \mathbf{25,71}$$

En el cálculo de costo de CIF se encuentra el siguiente procedimiento; otros Cif resulta del total de los gastos indirectos de fabricación 668,45 dividida para las horas hombres laboradas de 1248, dando como resultado 0,54 de costo de Costos indirectos de fabricación.

Tabla 19 Costos Indirectos De Fabricación de servicios por carga vehicular pesada

Tipo de Servicio	horas requeridas	Costos CIF	Costo de Servicio mensual	% asignación según demanda	Vehículos Atendidos	Costo Unitario
Lavada Completa	152	0,54	81,41	38%	38	2,14
Cambio Aceite y Filtro	156	0,54	83,56	52%	52	1,61
Empastado	48	0,54	25,71	1%	1	25,71
Total	356	1,61	190,68	91%	91	29,46

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 19 se efectuó la distribución de horas requeridas al mes por servicios para carga pesada, el costo de servicio mensual resulta del cálculo de las horas requeridas por los costos de Cif. Se distribuyeron los vehículos para cada uno servicio. Finalmente, se efectúa la división del valor de servicio mensual sobre los vehículos atendidos al mes para determinar el costo unitario de CIF.

Aplicación de fórmula para el cálculo del costo de CIF de carga mediana:

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \text{ C/h} * 153 = \mathbf{81,95}$$

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \text{ C/h} * 136 = \mathbf{72,84}$$

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \text{ C/h} * 108 = \mathbf{57,85}$$

Tabla 20 Costos Indirectos De Fabricación de servicios por carga vehicular Mediana

Tipo de Servicio	horas requeridas	Costo CIF	Costo de Servicio mensual	% asignación según demanda	Vehículos Atendidos	Costo Unitario
Lavada Completa	153	0,54	81,95	51%	51	1,61
Cambio Aceite y Filtro	136	0,54	72,84	68%	68	1,07
Empastado	108	0,54	57,85	3%	3	19,28
Total	397	1,61	212,64	122%	122	21,96

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

En la tabla 20 Se efectuó la distribución de horas requeridas al mes por servicios para carga mediana, los costos de servicio mensual resultan del cálculo de las horas requeridas por los costos de Cif. Se distribuyeron los vehículos para cada uno de los servicios. Finalmente, se efectúa la división del costo de servicio mensual sobre los vehículos atendidos al mes para determinar el valor unitario de CIF.

Aplicación de fórmula para el cálculo del costo de CIF de carga liviana:

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \text{ C/h} * 183 = \mathbf{98,02}$$

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \text{ C/h} * 132 = \mathbf{70,70}$$

$$\frac{\text{Costos Indirectos de Fabricación}}{\text{Horas hombres laboradas}} = \frac{668,45}{1248} = 0,54 \text{ C/h} * 180 = \mathbf{96,41}$$

Tabla 21 Costos Indirectos de Fabricación de servicios por carga vehicular Liviana

Tipo de Servicio	horas requeridas	Costos CIF	Costo de Servicio mensual	% asignación según demanda	Vehículos Atendidos	Costo Unitario
Lavada Completa	183	0,54	98,02	122%	122	0,80
Cambio Aceite y Filtro	132	0,54	70,70	88%	88	0,80
Empastado	180	0,54	96,41	5%	5	19,28
Total	495	1,61	265,13	215%	215	20,89

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín


En la tabla 21 Se realizó la distribución de horas requeridas al mes por servicios para carga liviana, el coste de servicio mensual resulta del cálculo de las horas requeridas por los costos de Cif. Se distribuyeron los vehículos por servicio según demanda y se realizó la división del costo de servicio mensual sobre los vehículos atendidos al mes para determinar el valor unitario de CIF.

3.4.2.2. Hojas de costos

La hoja de costos es el documento contable que detalla de manera resumida los costos que han incurridos dentro del proceso de un servicio. Para el proceso de investigación se estableció un modelo de hojas de costos en donde se identifica el cálculo de los elementos del costo como: materia prima directa, mano de obra y los Cif de los servicios que ofrece la Lavadora y Lubricadora Adelita.

3.4.2.2.1. Servicios de carga pesada


Tabla 22 Servicio de lavado completo – carga pesada

HOJA DE COSTO			
			
Carga pesada			
FECHA	MPD	MOD	CIF
DIC	\$ 1.109,22	\$ 391,01	\$ 81,41
Totales	\$ 1.109,22	\$ 391,01	\$ 81,41
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima Directa			\$ 1.109,22
Mano de obra directa			\$ 391,01
Costos Primos			\$ 1.500,23
Gastos Indirecto del servicio			\$ 81,41
Costos Total			\$ 1.581,64
N° de Vehículos			38
Costo Unitario			\$ 41,62

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín


Tabla 23 Servicio de Cambio de aceite – carga pesada

HOJA DE COSTO			
FECHA	MPD	MOD	CIF
DIC.	\$ 6.565,00	\$ 401,30	\$ 83,56
Totales	\$ 6.565,00	\$ 401,30	\$ 83,56
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima Directa			\$ 6.565,00
Mano de obra directa			\$ 401,30
Costos Primos			\$ 6.966,30
Gastos Indirecto del servicio			\$ 83,56
Costos Total			\$ 7.049,85
N° de Vehículos			52
Costo Unitario			\$ 135,57

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Tabla 24 Servicio de Empastado - Carga pesada


HOJA DE COSTO			
FECHA	MPD	MOD	CIF
DIC.	\$ 147,00	\$ 123,48	\$ 25,71
Totales	\$ 147,00	\$ 123,48	\$ 25,71
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima Directa			\$ 147,00
Mano de obra directa			\$ 123,48
Costos Primos			\$ 270,48
Gastos Indirecto del servicio			\$ 25,71
Costos Total			\$ 296,19
N° de Vehículos			1
Costo Unitario			\$ 296,19

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

3.4.2.2.2. Servicios de carga mediana


Tabla 25 Servicio de lavado completo - Carga mediana

HOJA DE COSTO				
FECHA	MPD	MOD	CIF	
DIC.	\$ 943,25	\$ 393,58	\$ 81,95	
Totales	\$ 943,25	\$ 393,58	\$ 81,95	
ELEMENTOS DEL COSTO				
Materia prima Directa			\$	943,25
Mano de obra directa			\$	393,58
Costos Primos			\$	1.336,82
Gastos Indirecto del servicio			\$	81,95
Costos Total			\$	1.418,77
N° de Vehículos				51
Costo Unitario			\$	27,82

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín


Tabla 26 Servicio de Cambio de aceite - Carga mediana

HOJA DE COSTO				
FECHA	MPD	MOD	CIF	
DIC.	\$ 3.323,50	\$ 349,85	\$ 72,84	
Totales	\$ 3.323,50	\$ 349,85	\$ 72,84	
ELEMENTOS DEL COSTO				
Materia prima Directa			\$	3.323,50
Mano de obra directa			\$	349,85
Costos Primos			\$	3.673,35
Gastos Indirecto del servicio			\$	72,84
Costos Total			\$	3.746,19
N° de Vehículos				68
Costo Unitario			\$	55,09

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Tabla 27 Servicio de empastado vehicular - Carga mediana


HOJA DE COSTO			
FECHA	MPD	MOD	CIF
DIC.	\$ 234,00	\$ 277,82	\$ 57,85
Totales	\$ 234,00	\$ 277,82	\$ 57,85
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima Directa			\$ 234,00
Mano de obra directa			\$ 277,82
Costos Primos			\$ 511,82
Gastos Indirecto del servicio			\$ 57,85
Costos Total			\$ 569,67
N° de Vehículos			3
Costo Unitario			\$ 189,89

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

3.4.2.2.3. Servicios de carga liviana


Tabla 28 Servicio de lavado completo - Carga liviana

HOJA DE COSTO			
FECHA	MPD	MOD	CIF
DIC.	\$ 1.398,73	\$ 470,75	\$ 98,02
Totales	\$ 1.398,73	\$ 470,75	\$ 98,02
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima Directa			\$ 1.398,73
Mano de obra directa			\$ 470,75
Costos Primos			\$ 1.869,48
Gastos Indirecto del servicio			\$ 98,02
Costos Total			\$ 1.967,50
N° de Vehículos			122
Costo Unitario			\$ 16,13

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Tabla 29 Servicio de Cambio de aceite - Carga liviana

HOJA DE COSTO			
			
FECHA	MPD	MOD	CIF
DIC.	\$ 2.868,80	\$ 339,56	\$ 70,70
Totales	\$ 2.868,80	\$ 339,56	\$ 70,70
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima Directa			\$ 2.868,80
Mano de obra directa			\$ 339,56
Costos Primos			\$ 3.208,36
Gastos Indirecto del servicio			\$ 70,70
Costos Total			\$ 3.279,06
N° de Vehículos			88
Costo Unitario			\$ 37,26

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Tabla 30 Servicio de Empastado - Carga liviana

HOJA DE COSTO			
FECHA	MPD	MOD	CIF
DIC.	\$ 250,00	\$ 463,03	\$ 96,41
Totales	\$ 250,00	\$ 463,03	\$ 96,41
ELEMENTOS DEL COSTO			
Materia prima Directa			\$ 250,00
Mano de obra directa			\$ 463,03
Costos Primos			\$ 713,03
Gastos Indirecto del servicio			\$ 96,41
Costos Total			\$ 809,44
N° de Vehículos			5
Costo Unitario			\$ 161,89

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

3.4.2.3. Resumen de hojas de costo

Tabla 31 Resumen de costos por tamaño vehicular y tipo de servicios

TIPOS DE SERVICIOS	CARGA PESADA		
	MPD	MOD	CIF
Lavada Completa	\$ 1.109,22	\$ 391,01	\$ 81,41
Cambio de Aceite y Filtro	\$ 6.565,00	\$ 401,30	\$ 83,56
Empastado	\$ 147,00	\$ 123,48	\$ 25,71
TOTAL	\$ 7.821,22	\$ 915,78	\$ 190,68
TIPOS DE SERVICIOS	CARGA MEDIANA		
	MPD	MOD	CIF
Lavada Completa	\$ 943,25	\$ 393,58	\$ 81,95
Cambio de Aceite y Filtro	\$ 3.323,50	\$ 349,85	\$ 72,84
Empastado	\$ 234,00	\$ 277,82	\$ 57,85
TOTAL	\$ 4.500,75	\$ 1.021,24	\$ 212,64
TIPOS DE SERVICIOS	CARGA LIVIANA		
	MPD	MOD	CIF
Lavada Completa	\$ 1.398,73	\$ 470,75	\$ 98,02
Cambio de Aceite y Filtro	\$ 2.868,80	\$ 339,56	\$ 70,70
Empastado	\$ 250,00	\$ 463,03	\$ 96,41
TOTAL	\$ 4.517,53	\$ 1.273,34	\$ 265,13

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

\$ 16.839,50	\$ 3.210,36	\$ 668,45
\$ 202.073,94	\$ 38.524,34	\$ 8.021,41
\$ 248.619,70		

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

El resumen de las hojas de costos es efectuado con base a la determinación de los costes reales de la materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación obtenidos mediante el estudio efectuado en la empresa.

3.5. Estado de Producción y Venta

El estado de producción y venta es el estado financiero que muestra de manera integral y cuantificada los costos de materia prima directa, mano de obra directa y

costos indirectos de fabricación, los cuales ayudan a valorar los costos totales en el proceso de producción o prestación de servicio de un periodo económico.

Tabla 32 Estado de Producción y Venta

LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA	
ESTADO DE PRODUCCIÓN Y VENTA	
Materia Prima	
Inventario inicial	\$169.487,22
(+) Compras Netas	\$ 259.759,68
Materia Prima Disponible	<u>\$ 429.246,90</u>
(-) Inventario Final de MP	<u>\$ 227.172,96</u>
Materiales Directos Usados	\$ 202.073,94
Mano de Obra Directa	\$ 38.524,34
	\$ 240.598,28
Costos Indirectos de Fabricación (ML,MOI,OCD)	\$ 8.021,41
Total de costos de productos vendidos	\$248.619,70


Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

3.5.1. Estados Financieros Proyectados al periodo 2019

Una vez ejecutado el modelo de costo por órdenes de servicios en la empresa se procede a la elaboración de Estados Financieros proyectados, en el cual se detallan los ingresos, costos y gastos operacionales realizados en el año en la lavadora y lubricadora Adelita.

Tabla 33 Estado de Resultados Proyectado

 LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Al 31 de Diciembre del 2019		
INGRESOS		\$ 348.067,58
Ventas (lavado y lubricado)	\$ 348.067,58	
COSTOS	\$ 348.067,58	
Costos de productos vendidos	\$ 248.619,70	
GASTOS		
Sueldos y salarios	\$ 31.304,52	
Beneficios sociales	\$ 8.064,73	
Aporte al IESS	\$ 3.803,50	
Honorarios profesionales	\$ 151,40	
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.822,85	
Combustible y Lubricantes	\$ 2.720,55	
Promoción y Publicidad	\$ 223,21	
Suministro y materiales	\$ 1.027,25	
Seguro y reaseguro	\$ 25,11	
Servicios Básicos	\$ 1.404,00	
Pagos municipales	\$ 1.055,96	
Pagos otros servicios	\$ 3.840,00	
Utilidad Operacional	\$ 55.443,08	
Total costos y gastos		\$ 304.062,78
Utilidad antes del impuesto		\$ 44.004,80
Participación a trabajadores 15%		\$ 6.600,72
UTILIDAD NETA		\$ 37.404,08

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Se plantea para el año 2019 la lavadora y lubricadora Adelita obtenga ventas de \$ 348,067,58 en relación a los costos reales establecidos a cada servicio que ofrece, de tal manera que les permita a los propietarios obtener un margen de utilidad bruta considerable en comparación al año anterior.

3.5.2. Ratios de Rentabilidad

Tabla 34 Ratios de rentabilidad proyectada año 2019

INDICADOR	FORMULA		2018		2019
Margen de Utilidad Bruta	Ventas - Costos	\$ 153.519,45	38%	\$ 99.447,88	29%
	Ventas	\$ 403.523,16		\$ 348.067,58	
Margen de utilidad Neta	Utilidad Neta	\$ 24.905,43	6,17%	\$ 37.404,08	10,75%
	Ventas	\$ 403.523,16		\$ 348.067,58	
Rentabilidad sobre los activos	Utilidad neta	\$ 24.905,43	12%	\$ 37.404,08	12%
	Activos totales	\$ 211.099,69		\$ 304.073,97	
Rentabilidad sobre el patrimonio	Utilidad Neta	\$ 24.905,43	73%	\$ 37.404,08	80%
	Patrimonio	\$ 33.985,96		\$ 46.484,61	

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín

De acuerdo al análisis, lavadora y lubricadora Adelita muestra un margen de utilidad bruta proyectada del 29% para el año 2019, lo que indica que por cada dólar invertido obtendrá como beneficio 0,29 ctvs., por servicio prestado. Cabe recalcar que este indicador es calculado sin considerar los gastos, intereses e impuestos generados.

Por otra parte, la empresa muestra un margen de utilidad neta proyectado del 10,75% después de haber ejecutado el pago de todas sus obligaciones fiscales y legales pertinentes.

La rentabilidad sobre los activos de la lavadora y lubricadora Adelita es del 12% lo que significa que los activos de la empresa se mantienen y están siendo utilizados de manera correcta y eficiente.

El resultado muestra una rentabilidad sobre el patrimonio del 80% lo que indica que mediante la aplicación del modelo de costos por órdenes de servicios se logró mantener una rentabilidad adecuada para la lavadora y lubricadora Adelita.

3.5. Discusión

El presente trabajo de investigación se efectuó con la finalidad de realizar un análisis riguroso a los costos por servicios y la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita. Por tal razón se ejecutó una entrevista a las partes involucradas que tenían conocimiento referente a las variables mencionadas.

Con base a la información obtenida, se identificó que la empresa no maneja un sistema de costos, por lo tanto, no establece el costo por cada material o insumo incurrido en el proceso de los servicios, de la misma manera los costos indirectos de fabricación no están siendo considerados, todo esto implica a que establezcan los costos de manera empírica, sin conocer la afectación que tienen los costos en los ingresos de la empresa.

De la misma manera se procedió a efectuar un análisis al estado de resultado integral en base a los ingresos, costos y gastos, en donde se identificó la empresa no está generando un ingreso oportuno por la debida falta de control en la determinación de los costos por servicios, es decir es decir no se maneja un registro de los insumos incurridos en los procesos en su totalidad, sino más bien determinan valores empíricos más una mínima cantidad de ganancia que designe el administrador de manera aleatoria.

CONCLUSIONES

Una vez efectuado el trabajo investigativo denominado Costos por Servicios y la Rentabilidad de la Lavadora Adelita se establecieron las siguientes conclusiones:

- No se efectúa de manera adecuada la identificación de los elementos del costo relacionados a los servicios que ofrece la lavadora, cuyas razones están dadas por el inadecuado control de la materia prima utilizada al momento de realizar los diferentes servicios, la mano de obra directa no es poco considerada en el cobro de costo del servicio y los costos indirectos de fabricación no están siendo identificados.
- La empresa carece de conocimientos sobre la medición de la rentabilidad, es decir, no aplica el uso de indicadores financieros que ayuden verificar el margen de utilidades que obtienen o pierden año tras año, sin efectuar un control rentable sobre sus ingresos, activos y patrimonio.
- La empresa no cuenta con un modelo de costos que permita valorar los costos por servicio de forma correcta, de tal manera no involucran apropiadamente el coste por los elementos utilizados como lo son: los materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente se establecen las recomendaciones correspondientes.

- Diseñar hojas de costos que permitan identificar el costo unitario incurrido por cada servicio de carga vehicular, en donde se identifican los elementos del costo de manera detallada.
- Evaluar el nivel de rentabilidad mediante el uso y aplicación de indicadores financieros que permitan medir el margen de rentabilidad o ganancia que genera la empresa al final de cada periodo económico.
- Implementar un modelo de sistema de costos por órdenes de servicios que permita identificar los principales elementos del costo que intervienen en la prestación de cada servicio como: materiales directos, mano de obra y costos indirectos.

Bibliografía

- Alarte, J. L. (Noviembre de 2015). *Los costos de servicios y su relación con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA ingenieros SAC*". Obtenido de Universidad Nacional de Callao.
- Alcantara, M. B., & Agundiz, K. G. (2018). *Gestión de costos y precios*. México: E-Book.
- Alvarado, V. M. (2016). *Ingeniería de Costos*. México: Grupo Editorial Patria.
- Argueta, C. M., & Salazar, C. H. (2015). *Costo de servir como variable de decisión estratégica en el diseño de estrategias de atención a canales de mercados emergentes*. Obtenido de www.elsevier.es/estudios-gerenciales.
- Ballena Alcántara, I. M. (2016). *Universidad Cesar Vallejo* . Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10173>
- Bañuelos, P. B., Rivera, S. M., & Garcia, L. H. (2016). *Análisis y Normatividad Contable Básica Aplicable a las Partidas que Conforman los estados Financieros en una Sociedad mercantil*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos .
- Bautista, D. A. (Diciembre de 2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Obtenido de Actualidad empresarial N°341.
- Bayas, Y. G., Chávez, L. M., & Ortiz, R. C. (2018). *Casos prácticos resueltos de contabilidad de costos por orden de producción con aplicación de NIIF*. Riobamba: ESPOCH, Direcciones de publicaciones.
- Cataño, M. d. (2015). *Contabilidad de Costos en Industrias de transformación*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP).
- Ecuador, C. d. (2018). *Decreto Legislativo; Constitución de la República del Ecuador* .
- Enrique, C. R., Virginia, B. V., & Ramón, G. G. (2014). *Análisis de los estados Financieros Individuales y Consolidados*. Madrid: UNED.
- Eslava, J. d. (2016). *La rentabilidad: Análisis de Costes y Resultados*. Madrid, España: ESIC.
- Financiera, C. M. (2017). *Normas de Información Financiera (NIF)*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Franco, G. H. (2017). *Observatorio Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/costos-ecuador.html>
- Fuentes, J. C. (2017). *Estados Financieros Básicos 2017; Proceso elaboración y reexpresión*. México: Ediciones Fiscales ISEF .
- García, B. E. (2017). *Contabilidad de Costos en la Alta Gerencia*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- Gavelan, J. J. (2014). *Sistema de Costos en Mypes Industriales y de Servicios en condiciones de desorganización.*, (pág. 14).
- González, M. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. México: Primera Edición Ebook.
- Gonzalo, S. V., & Augusto, R. S. (2018). *Contabilidad de costos: Con aproximación a las NIC-NIIF*. Bogotá: Ecoe Ediciones .

- Gutiérrez, B. E., & Duque, M. I. (2014). *Costos indirectos de fabricación: propuesta para su tratamiento ante los cambios normativos que enfrenta Colombia*.
- Interno, L. O. (2015). *ley de regimen tributario interno LORTI*.
- Jorge Gavelan, J. I. (2014). Sistema de Costos en Mypes Industriales y de Servicios en condiciones de Desorganización. *Sistema de Costos en Mypes.*, (pág. 121). Lima-Perú.
- Jorge Jesús Gavelán Izaguirre. (2014). Sistema de Costos en Mypes Industriales y de Servicios en Condiciones de Desorganización. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*.
- López, A. (2017). *Un estudio exploratorio sobre factores de competitividad internacional. Las Empresas de Servicios en America Latina.*: Universidad De Buenos Aires: TEC Empresarial. Montevideo, Uruguay: Tec Empresarial.
- López, R. R. (2017). *Analisis de los elementos del costo*. México: Patria.
- Luisa Espitia. (marzo de 2016). *Sistemas de costos*.
- Luz Diaz, M. R. (12 de julio de 2018). *Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de contabilidad*.
- Medina Ricardo, A. R. (2010). *Sistemas de Costos un proceso para su implementacion*. Colombia.
- Morrillo, M. (2001). *Actualizacion contable Faces*.
- Naharro, I. N. (2017). *Estrategias de Inversión, Explicadas paso a paso* . RA-MA.
- Navia, C. F. (2014). *Industrias de la Moda Producción y Materiales*. BogotáColombia: Ecoe-ediciones.
- Normas Internacionales de Contabilidad, N. 2. (s.f.). *NIC 2, Existencias*.
- Padilla, M. C. (2014). *Financiación Empresarial y Apalancamiento*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las finanzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Paredes, J. L. (2012). *Análisis Financiero*. Obtenido de Universidad de San Martin de Porres, Programa la universidad interna 2012:
<http://www.usmp.edu.pe/recursos humanos/pdf/3 Analisis%20Financiero.pdf>
- Pimenta, C., & Pessoa, M. (2015). *Gestión financiera pública en América Latina: La clave de la eficiencia y la eficiencia y la transparencia*. . Washington, New York: BID.
- Pomi, R. L. (2016). *Costos y la Gestió Empresarial*. Bogotá: Ecoe-ediciones.
- Rincón S, C. A., & Vásquez, F. V. (2016). *Costos, Decisiones Empresariales*. Bogotá: Ecoe-ediciones.
- Roca, C. M., & Tovar, O. O. (2016). *Contabilidad Financiera para contaduría y administración*. . Barranquilla-Colombia: Ecoe-ediciones .
- Rodríguez, I. B., & Arreola, N. L. (8,9,10 de Octubre de 2014). *El control de costos como Factor de Rentabilidad en el sector restauranero de ciudad valles san luis potosí, México*.


- Salas, O. A., & Fernando, C. (2017). *Máster en Contabilidad; Fundamentos y aplicaciones prácticas*. Barcelona: Profit.
- Sánchez, J. D., Restrepo, S. H., Ruiz, L. S., & Botero, L. M. (2017). *Impacto del análisis financiero en la toma de decisiones, caso de aplicación en Juan Valdez*.
- Sanz, R. A., Arias, J. G., Fidalgo, J. M., & García, R. M. (2016). *Finanzas Empresariales*. Madrid, España: Universitaria Ramón Areces.
- Social, L. d. (2017). *Reglamento de ley de seguridad social del trabajador* Ministerio de Trabajo.
- Soto, C. A., & Vásquez, F. V. (2014). *Contabilidad de costos I, componentes del costo con aproximaciones a las Nic 02 y Niif 08*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Tafur, J. C., Osorio, J. A., & Roldán, M. I. (2016). *Costeo basado en actividades ABC: Gestión basada en actividades ABM*. Bogotá: Ece ediciones.
- Tapia, D. E., Barrietos, E., & Sola, C. R. (2014). *Contabilidad de gestión para el sector portuario marítimo y fluvial*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Vázquez, R. M. (2015). *Costos de Comercialización*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Vial, I. D., Castro, G. M., & Sánchez, M. A. (2014). *Economía de la Empresa*. Madrid-España: Praninfo SA.
- Vivir, P. N. (2017). *Plan Nancional del buen vivir-Constitucion del Ecuador*.
- Zanatta, J. P. (2015). *Costos y presupuestos-reto de todos los días*. Lima-Perú: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas (Upc).


ANEXOS

Anexos 1 Matriz de Consistencia


Titulo	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
<p>“Costos por servicios y la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita, cantón santa Elena, provincia de santa Elena, año 2017.”</p>	<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera los costos por servicios inciden en la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?</p> <p>Formulación del problema</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son los elementos del costo que intervienen en los procesos por servicios de la lavadora y lubricadora Adelita? - ¿Qué técnicas financieras utiliza la empresa para medir el margen de rentabilidad? - ¿Cómo mejorar la rentabilidad de la empresa a través de costos por servicios? 	<p>Objetivos General</p> <p>Evaluar los costos por servicios mediante la aplicación de herramientas e indicadores financieros para el mejoramiento de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita del año 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los principales elementos del costo que intervienen en los procesos por servicios de la lavadora y lubricadora Adelita. - Aplicar indicadores financieros para medir el margen de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita. - Diseñar un sistema de costos eficiente para el incremento de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita. 	<p>Los costos por servicios inciden en la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita.</p>	<p>Costos por servicios</p> <p>Rentabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos del costo. Materiales directos Mano de obra. Costos indirectos de servicios. - Sistemas de costos. - Rentabilidad económica - Rentabilidad financiera


Anexos 2 Estados Financieros de Lavadora y Lubricadora Adelita periodo 2017

 LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de Diciembre del 2017	
ACTIVOS	
Efectivo	\$ 5.488,29
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 15.499,65
Activos por impuesto diferidos	\$ 1.861,44
Inventario	\$ 172.086,96
	\$ 194.936,34
Muebles y enseres	\$ 7.884,19
Vehículos	\$ 14.310,35
(-) Depreciación Ppe	\$ 10.647,25
	\$ 11.547,29
Total de activos	\$ 206.483,63
PASIVO	
Cuentas y documentos por pagar	\$ 174.882,64
Otras cuentas y documentos por pagar	\$ 381,39
Participación a trab por pago del ejercicio	\$ 4.532,95
Obligaciones en el IESS	\$ 995,51
Otros pasivos corrientes	\$ 2.636,67
	\$ 183.429,16
Obligaciones con instituciones financieras no corrientes	\$ 19.101,39
Total de pasivos	\$ 202.530,55
Total patrimonio neto	\$ 3.953,08
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 206.483,63


 LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Al 31 de Diciembre del 2017		
INGRESOS		\$ 361.060,56
Ventas (lavado y lubricado)	\$ 361.060,56	
	\$ 361.060,56	
COSTOS		\$ 338.036,88
Costos por ventas de servicios	\$ 245.503,84	
Total de costos	\$ 245.503,84	
GASTOS OPERACIONALES		
Sueldos y salarios	\$ 40.080,00	
Beneficios sociales	\$ 5.443,46	
Aporte al IESS	\$ 6.218,52	
Honorarios profesionales	\$ 362,73	
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.030,42	
Combustible y lubricantes	\$ 6.177,24	
Promoción y publicidad	\$ 364,96	
Suministro, materiales y repuestos	\$ 2.021,74	
Seguro y reaseguro (Primas y sesiones)	\$ 446,46	
Servicios públicos	\$ 16.813,49	
Pagos a otros servicios	\$ 13.574,02	
Total de Gastos	\$ 92.533,04	
Total de costos y gastos	\$ 338.036,88	
Utilidad antes de impuestos		\$ 23.023,68
Participación a trabajadores 15%		\$ 3.453,55
UTILIDAD		\$ 19.570,13

Anexos 3 Estados Financieros de Lavadora y Lubricadora Adelita periodo 2018

 LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de Diciembre del 2018	
ACTIVOS	
Efectivo	\$ 4.966,73
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 26.794,04
Activos por impuesto corrientes	\$ 1.967,51
Inventario	\$ 169.487,22
	<u>\$ 203.215,50</u>
Muebles y enseres	\$ 7.884,19
	<u>\$ 211.099,69</u>
Total de activos	\$ 211.099,69
PASIVO	
Cuentas y documentos por pagar	\$ 175.484,66
Otras cuentas y documentos por pagar	\$ 2.934,52
Participación a trab por pago del ejercicio	\$ 4.395,08
Obligaciones en el IESS	\$ 1.059,45
Otros pasivos corrientes	\$ 3.780,88
	<u>\$ 187.654,59</u>
Obligaciones con instituciones financieras no corrientes	\$ 14.364,57
	<u>\$ 202.019,16</u>
Total de pasivos	\$ 202.019,16
Total patrimonio neto	\$ 9.080,53
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 211.099,69

 LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL Al 31 de Diciembre del 2018	
INGRESOS	
Ventas (lavado y lubricado)	\$ 403.523,16
	<u>\$ 403.523,16</u>
COSTOS	
Costos por ventas de servicios	\$ 250.003,71
Total costos	<u>\$ 250.003,71</u>
Utilidad Bruta	\$ 153.519,45
GASTOS OPERACIONALES	
Sueldos y salarios	\$ 56.455,63
Beneficios sociales	\$ 8.751,21
Aporte al IESS	\$ 11.234,47
Honorarios profesionales	\$ 151,40
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.822,85
Combustible y lubricantes	\$ 2.720,55
Promoción y publicidad	\$ 223,21
Suministro, materiales y repuestos	\$ 1.594,35
Transporte	\$ 31,00
Seguros y reaseguros	\$ 25,11
Iva que se carga al costo y gasto	\$ 15,92
Servicios públicos	\$ 16.159,95
Pagos a otros servicios	\$ 25.033,30
	<u>\$ 124.218,95</u>
Total costos y gastos	\$ 374.222,66
Utilidad antes del impuesto	\$ 29.300,50
Participación a trabajadores 15%	\$ 4.395,07
UTILIDAD	\$ 24.905,43

Anexos 4 Estados de situación Financiera Proyectado al año 2019

 LAVADORA Y LUBRICADORA ADELITA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de Diciembre del 2019		
ACTIVOS		
Efectivo	\$	43.074,80
Cuentas y documentos por cobrar	\$	23.974,51
Activos por impuesto diferidos	\$	1.967,51
Inventario	\$	227.172,96
	\$	296.189,78
Muebles y enseres	\$	7.884,19
Total de activos		\$ 304.073,97
PASIVO		
Cuentas y documentos por pagar	\$	219.355,83
Otras cuentas y documentos por pagar	\$	5.487,65
Participación a trab por pago del ejercicio	\$	6.600,72
Obligaciones en el IESS	\$	3.803,50
Otros pasivos corrientes	\$	5.104,19
	\$	240.351,88
Obligaciones con instituciones financieras no corrientes	\$	17.237,48
Total de pasivos		\$ 257.589,37
Total patrimonio neto		\$ 46.484,61
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 304.073,97

Anexos 5 Rol de pagos de la lavadora y lubricadora Adelita

N° Empleados	Cargo	Sueldo	Sueldo total	Fondo de reserva	13er sueldo	4to sueldo	Total de Ingresos	Aporte Personal	Fondo de reserva	13er sueldo	14to sueldo	Total de Egresos	Valor a pagar
1	Administrador	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	83,30	83,33	32,17	1.198,80	94,5	83,30	83,33	32,17	293,30	905,50
1	Asistente 1	\$ 401,64	\$ 401,64	33,46	33,47	32,17	500,73	37,95498	33,46	33,47	32,17	137,05	363,69
1	Asistentes 2	\$ 410,41	\$ 410,41	34,19	34,20	32,17	510,96	38,783745	34,19	34,20	32,17	139,34	371,63
2	Guardias	\$ 398,33	\$ 796,66	66,36	66,39	32,17	961,58	75,28437	66,36	66,39	32,17	240,20	721,38
	Total		\$ 2.608,71	217,31	217,39	128,67	3.172,07	246,523095	217,31	217,39	128,67	809,89	2.362,19

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Anexos 6 Provisión Beneficios a Empleados

N° Empleados	Cargo	Sueldo total	Vacaciones	Ap. Patronal
1	Administrador	1000,00	41,67	121,5
1	Asistente 1	401,64	16,74	48,80
1	Asistente 2	410,41	17,10	49,86
2	Guardias	796,66	33,19	96,79419
	Total	2608,71	108,70	316,96

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Anexos 7 Rol de Pagos a operarios de la lavadora y lubricadora Adelita

N° Empleados	Cargo	Sueldo	Sueldo total	Fondo de reserva	13er sueldo	4to sueldo	Total de Ingresos	Aporte Personal	Fondo de reserva	13er sueldo	14to sueldo	Total de Egresos	Valor a pagar
6	Operarios	398,33	2.389,98	199,09	199,17	32,17	2.820,40	225,85311	199,09	199,17	32,17	656,27	2.164,13
	Total		2.389,98	199,09	199,17	32,17	2.820,40	225,85311	199,09	199,17	32,17	656,27	2.164,13

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Anexos 8 Provisión de beneficios a operarios de la lavadora y lubricadora Adelita

N° Empleados	Cargo	Sueldo	Vacaciones	Ap. Patronal	TOTAL
6	Operarios	2389,98	99,58	290,38	389,97
	Total	2389,98	99,58	290,38	389,97

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Anexos 9 Calculo de horas laboradas por operario en el mes de octubre 2017

Apellidos y Nombres	Cargo	Días	Sueldo	Servicio 1		Servicio 2		Servicio 3	
				Días	Valor	Días	Valor	Días	Valor
Eladio Tigua	operativos	26	398,33	9	137,88	9	137,88	8	122,56
Juan Pablo Chico	operativos	26	398,33	10	153,20	9	137,88	7	107,24
Cesar Cabezas	operativos	26	398,33	9	137,88	9	137,88	8	122,56
Marco Del Pezo	operativos	26	398,33	11	168,52	8	122,56	7	107,24
Luis Rodríguez	operativos	26	398,33	12	183,84	9	137,88	5	76,60
Jairo Panchana	operativos	26	398,33	10	153,20	9	137,88	7	107,24
TOTALES			2389,98	61	934,54	53	811,98	42	643,46

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Apellidos y Nombres	Total F/R	Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3
		Valor	Valor	Valor
Eladio Tigua	33,18	11,49	11,49	10,21
Juan Pablo Chico	33,18	12,76	11,49	8,93
Cesar Cabezas	33,18	11,49	11,49	10,21
Marco Del Pezo	33,18	14,04	10,21	8,93
Luis Rodríguez	33,18	15,31	11,49	6,38
Jairo Panchana	33,18	12,76	11,49	8,93
TOTALES	199,09	77,85	67,64	53,60

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Apellidos y Nombres	13er sueldo	Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3
		Valor	Valor	Valor
Eladio Tigua	33,19	11,49	11,49	10,21
Juan Pablo Chico	33,19	12,77	11,49	8,94
Cesar Cabezas	33,19	11,49	11,49	10,21
Marco Del Pezo	33,19	14,04	10,21	8,94
Luis Rodríguez	33,19	15,32	11,49	6,38
Jairo Panchana	33,19	12,77	11,49	8,94
TOTALES	199,17	77,88	67,67	53,62

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Apellidos y Nombres	14to. sueldo	14to. sueldo			Total Ingresos	Ingresos		
		Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3		Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3
		39%	34%	27%				
Eladio Tigua	32,17	12,58	10,93	8,66	496,87	173,44	171,79	151,65
Juan Pablo Chico	32,17	12,58	10,93	8,66	496,87	191,31	171,79	133,77
Cesar Cabezas	32,17	12,58	10,93	8,66	496,87	173,44	171,79	151,65
Marco Del Pezo	32,17	12,58	10,93	8,66	496,87	209,18	153,91	133,77
Luis Rodríguez	32,17	12,58	10,93	8,66	496,87	227,06	171,79	98,03
Jairo Panchana	32,17	12,58	10,93	8,66	496,87	191,31	171,79	133,77
TOTALES	193,00	75,47	65,57	51,96	2981,23	1165,74	1012,85	802,64

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Apellidos y Nombres Operarios	Egresos	EGRESOS				Valor líquido a pagar
		Aporte Personales	Fondo Reserva	13er sueldo	14to. sueldo	
Eladio Tigua	136,18	37,64	33,18	33,19	32,17	360,69
Juan Pablo Chico	136,18	37,64	33,18	33,19	32,17	360,69
Cesar Cabezas	136,18	37,64	33,18	33,19	32,17	360,69
Marco Del Pezo	136,18	37,64	33,18	33,19	32,17	360,69
Luis Rodríguez	136,18	37,64	33,18	33,19	32,17	360,69
Jairo Panchana	136,18	37,64	33,18	33,19	32,17	360,69
TOTALES	817,10	225,85	199,09	199,17	193,00	2164,13

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Apellidos y Nombres	VACACIONES	VACACIONES			Total Aporte patronal	APORTE PATRONAL		
		Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3		Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3
Eladio Tigua	16,60	5,75	5,75	5,11	48,40	16,75	16,75	14,89
Juan Pablo Chico	16,60	6,38	5,75	4,47	48,40	18,61	16,75	13,03
Cesar Cabezas	16,60	5,75	5,75	5,11	48,40	16,75	16,75	14,89
Marco Del Pezo	16,60	7,02	5,11	4,47	48,40	20,48	14,89	13,03
Luis Rodríguez	16,60	7,66	5,75	3,19	48,40	22,34	16,75	9,31
Jairo Panchana	16,60	6,38	5,75	4,47	48,40	18,61	16,75	13,03
TOTALES	99,58	38,94	33,83	26,81	290,38	113,55	98,66	78,18

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Anexos 10 Cálculo de Mano de obras laboradas por servicios

Apellidos y Nombres	Cargo	Días	Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3
			Días	Días	Días
Eladio Tigua	Eladio Tigua	26	9	9	8
Juan Pablo Chico	Juan Pablo Chico	26	10	9	7
Cesar Cabezas	Cesar Cabezas	26	9	9	8
Marco Del Pezo	Marco Del Pezo	26	11	8	7
Luis Rodríguez	Luis Rodríguez	26	12	9	5
Jairo Panchana	Jairo Panchana	26	10	9	7
TOTALES			61	53	42

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Días por servicios	Horas laborales	Distribución por hora	% de Distribución
61	8	488	39
53	8	424	34
42	8	336	27
Total		1248	100

Elaborado por: Nancy Sanmartín

Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Nombres	Cargo	2-oct-17	3-oct-17	4-oct-17	5-oct-17	6-oct-17	7-oct-17
Eladio Tigua	Operario 1	8	8	8	8	8	8
Juan Pablo Chico	Operario 2	8	8	8	8	8	8
Cesar Cabezas	Operario 3	8	8	8	8	8	8
Marco Del Pezo	Operario 4	8	8	8	8	8	8
Luis Rodríguez	Operario 5	8	8	8	8	8	8
Jairo Panchana	Operario 6	8	8	8	8	8	8

Nombres	Cargo	9-oct-17	10-oct-17	11-oct-17	12-oct-17	13-oct-17	14-oct-17
Eladio Tigua	Obrero 1	8	8	8	8	8	8
Juan Pablo Chico	Obrero 2	8	8	8	8	8	8
Cesar Cabezas	Obrero 3	8	8	8	8	8	8
Marco Del Pezo	Obrero 4	8	8	8	8	8	8
Luis Rodríguez	Obrero 5	8	8	8	8	8	8
Jairo Panchana	Obrero 6	8	8	8	8	8	8

Nombres	Cargo	16-oct-17	17-oct-17	18-oct-17	19-oct-17	20-oct-17	21-oct-17
Eladio Tigua	Obrero 1	8	8	8	8	8	8
Juan Pablo Chico	Obrero 2	8	8	8	8	8	8
Cesar Cabezas	Obrero 3	8	8	8	8	8	8
Marco Del Pezo	Obrero 4	8	8	8	8	8	8
Luis Rodríguez	Obrero 5	8	8	8	8	8	8
Jairo Panchana	Obrero 6	8	8	8	8	8	8

Nombres	Cargo	23-oct-17	24-oct-17	25-oct-17	26-oct-17	27-oct-17	28-oct-17
Eladio Tigua	Obrero 1	8	8	8	8	8	8
Juan Pablo Chico	Obrero 2	8	8	8	8	8	8
Cesar Cabezas	Obrero 3	8	8	8	8	8	8
Marco Del Pezo	Obrero 4	8	8	8	8	8	8
Luis Rodríguez	Obrero 5	8	8	8	8	8	8
Jairo Panchana	Obrero 6	8	8	8	8	8	8

Nombres	Cargo	30-oct-17	31-oct-17
Eladio Tigua	Obrero 1	8	8
Juan Pablo Chico	Obrero 2	8	8
Cesar Cabezas	Obrero 3	8	8
Marco Del Pezo	Obrero 4	8	8
Luis Rodríguez	Obrero 5	8	8
Jairo Panchana	Obrero 6	8	8

Anexos 11 Tabla de Depreciación

PPE	VIDA ÚTIL	CANTIDAD	V. U.	MONTO	VR	SUBTOTAL	DEP. ANUAL	DEP. MENSUAL
Terreno	20	1		10.000,00		10.000,00	500,00	41,67
Equipo de oficina	10			680,00		680,00	68,00	5,67
Escritorios		3	180,00	540,00				
sillas		4	35,00	140,00				
Equipo de computación	3			1.180,00		1.180,00	393,33	32,78
Computadoras de escritorio		2	450,00	900,00				
Impresoras		1	280,00	280,00				
Vehículo	5	1	13.000,00	13.000,00		13.000,00	2.600,00	216,67
Maquinarias								
Bomba de agua	20	3	5.000,00	15.000,00		15.000,00	750,00	62,50
Aspiradora Industrial	10	3	700,00	2.100,00		2.100,00	210,00	17,50
Pistola de agua	10	3	42,90	128,70		128,70	12,87	1,07
TOTALES				43.948,70		42.088,70	972,87	377,85

Anexos 12 Instrumento de Recolección de Datos



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



Entrevista

Entrevista dirigida al área administrativa y área contable de la lavadora y lubricadora Adelita.

Objetivo: conocer el manejo contable y administrativo de la empresa.

Área administrativa

1. ¿Cómo identifica la materia prima directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?
2. ¿Cómo identifica la mano de obra directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?
3. ¿Conoce usted, como identifica los costos indirectos de fabricación utilizados en la lavadora y lubricadora Adelita?
4. ¿Cómo calculan los precios por servicios prestados de la lavadora y lubricadora Adelita?
5. ¿Cómo determinan ciertos elementos del costo (agua y energía) de acuerdo al área de trabajo ya sea en la prestación de servicios y administración?
6. ¿Cómo selecciona usted al grupo de proveedores que colaboraran en la comercialización de los productos o insumos para la empresa?
7. ¿Qué tanto conoce sobre los productos que adquiere la empresa y en base a que son adquiridos? (calidad o cantidad).
8. ¿La empresa maneja algún sistema de costos adecuado a los servicios que brinda?
9. ¿Brevemente, explique el proceso actual que maneja la empresa en los servicios de lavado y lubricado?
10. ¿Cuántos vehículos ingresan a diario para hacer uso de los servicios que ofrece la empresa?
11. ¿Cómo califica la satisfacción de los clientes de acuerdo a los servicios que presta la lavadora y lubricadora Adelita?
12. ¿Considera que los costos por servicios influyen en el nivel de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?
13. ¿Qué métodos aplican para medir el nivel de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?
14. ¿Cómo ha sido la rentabilidad obtenida por la empresa en años anteriores en comparación a la actualidad?
15. ¿Cree que la rentabilidad de la lavadora y lubricadora se encuentra en un nivel óptimo, que les permita seguir creciendo?



Entrevista

Área contable

1. ¿Cómo identifica la materia prima directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?
2. ¿Cómo identifica la mano de obra directa en las actividades de servicios que brinda la lavadora y lubricadora Adelita?
3. ¿Conoce usted, como identifica los costos indirectos de fabricación utilizados en la lavadora y lubricadora Adelita?
4. ¿Cómo determina los precios por servicio de lavado y lubricado de la empresa?
5. ¿Los proveedores con los que cuenta la empresa cumplen con la garantía necesaria para satisfacer las necesidades de la lavadora y lubricadora Adelita?
6. ¿Los productos que adquiere la empresa son escogidos en base a la calidad o cantidad (precio del producto)?
7. ¿Cuántos vehículos cree usted que ingresan a diario para hacer uso de los servicios que ofrece la empresa?
8. ¿Conoce usted el nivel de satisfacción que tienen los clientes en base a los servicios que presta la lavadora y lubricadora Adelita?
9. ¿Cómo registra usted los elementos del costo por servicios de la lavadora y lubricadora Adelita?
10. ¿Cómo registra el costo de los servicios de agua o energía en los elementos del costo de la empresa?
11. ¿Maneja usted algún sistema de costos adecuado a los servicios de la lavadora y lubricadora Adelita?
12. ¿Cómo influyen los costos por servicios en la determinación de la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?
13. ¿Cuáles son los métodos aplicados para medir el nivel de rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita?
14. ¿La rentabilidad obtenida por la empresa en los últimos años ha sido favorable o poco favorable, ¿por qué?
15. ¿Considera usted que la rentabilidad de la empresa se encuentra en un nivel óptimo que les permita seguir creciendo?

Anexos 13 Oficina de administración



Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita
Elaborado por: Nancy Sanmartín



Elaborado por: Nancy Sanmartín
Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Anexos 14 Control de servicios diario



Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita
Elaborado por: Nancy Sanmartín

Anexos 15 Anexos 14 Procesos de los servicios



Fuente: Lavadora y Lubricadora Adelita

Elaborado por: Nancy Sanmartín