



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS QUE LE PERMITA A
LA GERENCIA EJERCER EL CONTROL DE LOS COSTOS Y
MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA.
CASO: LAVANDERÍA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.**

Autores:
Cuevas, Ronald
Di Luzio, Laura
Torres, Maylyn

Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS QUE LE PERMITA A
LA GERENCIA EJERCER EL CONTROL DE LOS COSTOS Y
MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA.
CASO: LAVANDERÍA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.**

Tutor:
Gil, Yaritza

Autores:
Cuevas, Ronald
Di Luzio, Laura
Torres, Maylyn

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS QUE LE PERMITA A
LA GERENCIA EJERCER EL CONTROL DE LOS COSTOS Y
MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA.
CASO: LAVANDERÍA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.**

Tutora:
Gil, Yaritza

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: **Yaritza Gil**
C.I. 11.526.751

Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



ACTA DE VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS QUE LE PERMITA A LA GERENCIA EJERCER EL CONTROL DE LOS COSTOS Y MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA. CASO: LAVANDERÍA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.”, presentado por: **Cuevas, Ronald**; C.I. 17.193.749, **Di Luzio, Laura**; C.I. 18.061.090, **Torres, Maylyn**; C.I. 17.760.394; para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Coordinador/ Tutor

Miembro Principal

Miembro Principal

Suplente

Bárbula, Noviembre de 2011

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de investigación a Dios y especialmente a mi papá Manuel Cuevas y a mi mamita Xiomara Castillo por haberse dedicado con mucho sudor y esfuerzo y mucho más que con el alma a criarme para ser quien soy hoy día, también quiero dedicárselo a mis hermanos Yessika, Johan y Meudy a quienes quiero muchísimo y por supuesto a mis tesoritos, a mis sobrinos; Milka, Andrea y Mauricio.

Ronald Cuevas

DEDICATORIA

En primer lugar le dedico este trabajo a Dios padre, por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no perderme en el camino. A mis padres, Gabriel y Lina. A mi hermano Mario, por ser pilares fundamentales de mi vida y mi formación tanto a nivel personal como profesional. Y a mis abuelas, tíos y primos, de quienes he aprendido que con fe y voluntad es posible cumplir cualquier meta.

A mis amigos, que son muchos y que cada uno ocupa un lugar especial en mi corazón y en mis pensamientos, les dedico este trabajo ya que han vivido junto a mí este proceso de formación, con quienes he compartido buenos y malos momentos, y también he aprendido muchas cosas. A mis compañeros Maylyn y Ronald, por comprometerse junto a mí a cumplir esta meta. A los profesores, que con dedicación nos han transmitido sus conocimientos, para hacer de nosotros los profesionales del futuro. Y a la Universidad de Carabobo, por darme la oportunidad de ser parte de esta gran familia.

Laura Di Luzio

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios todo poderoso y a la virgen que en su infinita misericordia me ha acompañado y guiado en este largo camino hacia el éxito. A mis padres, Carlos Torres y Genoveva Ramírez por haberme dado la vida e inculcado los valores que hoy día me hacen una persona de bien. A ti Madre, que en mi niñez forjaste el ímpetu de alcanzar mis objetivos y me apoyaste para que desarrollara mis talentos y mi espíritu. A ti papá, por estar siempre presente apoyándome y tener una palabra de aliento y darme fuerza en aquellos momentos, en los que sentí que estaba derrotada.

A mis Hermanos, Shirley, Christopher y Paola, que han compartido y soportado las tristezas y alegrías que envuelven este logro alcanzado, y por ser una de las razones que me impulsaron a no dejar de luchar nunca, los adoro con todo mi corazón. A mi tía, Yoraima Torres, por ser ejemplo de lucha constante en el ámbito profesional, que me motivó a estudiar ésta carrera y demostrar que el que quiere puede lograr lo que se propone.

A todos mis amigos, que me permitieron entrar un poco en sus vidas durante este proceso, apoyándome incondicionalmente, Eliana Saavedra, Luis Márquez, María de los Ángeles Santos, Rafael Aguilar, Ronald Cuevas, Giovanni De Vecchi, Flor Ortega, y Diana Morales. A mi gran amiga y compañera Laura Di Luzio, por ser una persona Excepcional que me prestó su apoyo incondicional y confianza en las adversidades durante todo este tiempo, gracias por tu amistad. Que Dios te proteja Siempre.

Maylyn Torres

AGRADECIMIENTOS

Quiero dar Gracias a Dios por prestarme y permitirme vivir esta vida, agradeciendo los detalles que imprimen magia y maravilla en cada uno de mis días, agradezco esa suave y divina compañía que me llena de confianza, y te agradezco enormemente Señor por todas las personas que has colocado en mi camino para que sirvieran de apoyo, fuerza, voluntad y ganas de seguir adelante.

Mis agradecimientos a todas las personas que en momento determinado colaboraron, me ayudaron y aportaron su granito de arena para poder realizar una de mis metas... agradecimientos a mis padres y a toda mi familia Cuevas y Castillo por formar parte de mi historia, mis más sinceros agradecimientos a las familias de mis compañeras y amigas; a la familia Di Luzio y a la familia Torres, por brindarnos su apoyo y permanecer atentos a nuestras necesidades, gracias a los profesores de la Universidad de Carabobo y en especial a nuestra tutora en este trabajo de investigación. Y nuevamente ¡Muchas Gracias a Dios!

Ronald Cuevas

AGRADECIMIENTOS

Le doy las gracias a Dios, por darme la oportunidad de vivir experiencias buenas y malas, pero que al final siempre dejan un gran aprendizaje; por permitirme estar rodeada de las personas que quiero y admiro, y por ayudarme a cumplir cada una de mis metas. A mis padres, les doy las gracias por darme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas, por confiar en mí, y apoyarme en todo momento, les estaré eternamente agradecida por sus constantes muestras de afecto y comprensión. A mis abuelas, tíos y primos, les agradezco sus muestras de cariño y el hecho de que siempre me estén impulsando a seguir adelante. Y a mi hermano, le doy las gracias por tenerme tanta paciencia, por su apoyo incondicional y por ser no solo mi hermano sino también mi amigo.

A mis amigos, les doy las gracias por estar conmigo en todo momento, aunque a veces no nos veamos tan seguido como quisiéramos, quiero que sepan que los aprecio mucho y que guardo un grato recuerdo de cada uno de ustedes. En especial, les doy las gracias a mis compañeros Maylyn y Ronald, porque juntos estamos superando una nueva meta. Y a los profesores que me han acompañado a lo largo de mi carrera, gracias por sembrar en mi la semilla del conocimiento, en especial, a nuestra tutora Yaritza Gil, por guiarnos y ayudarnos a ver las cosas desde otras perspectivas. El camino recorrido hasta este momento no ha sido fácil, pero doy gracias a Dios por poner en mi camino a tantas personas, algunas siguen a mi lado, otras simplemente cumplieron su misión y se fueron, pero igual de todos he aprendido y también les he dejado un poco de mí.

Laura Di Luzio

AGRADECIMIENTOS

A Dios poderoso, por concederme la dicha de haber recorrido este camino, que aunque pedregoso y con espinas, siempre me acompañó mostrándome el paisaje de rosas y cielo azul para no perderme en la oscuridad. A mi padre Carlos Torres, por sacrificarse cada día de mi niñez hasta la actualidad, con su trabajo, sus consejos, abrazos, sonrisas y lágrimas; gracias por orientarme siempre y ayudarme a conseguir mi norte Te Adoro. Dios te Bendiga. A mis Hermanos, Shirley, Christopher y Paola que han presenciado y vivido todo lo bueno y lo malo junto a mí. A tíos Giovanni, José Luis, Judith y Margarita que siempre me han impulsado y dado un voto de confianza.

A La familia de todos mis amigos por darme el calor familiar y haberme tratado muy bien; especialmente a la familia Di Luzio a la cual agradezco infinitamente por su apoyo y confianza incondicional y tratarme como un miembro más. Muchas Gracias. Y por supuesto La Nonna Amelia, por compartir las noches de desvelo y atendernos cada noche sin importar su cansancio. Dios les Bendiga. A la Abuela Marina y todos sus hijos (Marilú, Marieli, Leonardo y Marisol) quienes han sido ejemplo a seguir en la búsqueda del profesionalismo y la unión familiar, por apoyarme siempre y aconsejarme en los momentos difíciles en estos años. Muchas Gracias. A nuestras Tutoras Zulay Chávez y Yaritza Gil, por estar siempre dispuestas a orientarnos y tenernos paciencia. Y a todas aquellas personas que han creído en mí y me han dado la oportunidad para desarrollarme profesional y académicamente.

Maylyn Torres



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS QUE LE PERMITA A
LA GERENCIA EJERCER EL CONTROL DE LOS COSTOS Y
MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA.
CASO: LAVANDERÍA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.**

Autores: Cuevas, Ronald; Di Luzio, Laura; y Torres, Maylyn

Tutora: Gil, Yaritza.

Fecha: Noviembre de 2011

RESUMEN

La presente investigación surge como una inquietud de los investigadores por conocer la forma o la estructura de costos que utiliza una empresa de servicio, para lograr el control de sus costos y así mejorar la efectividad en el mercado. El objetivo general es proponer una estructura de costos que le permita a la gerencia disponer de información confiable para el control de los costos y mejorar la efectividad de Lavandería Industrial Splendor, C.A. Metodológicamente es un estudio de campo de tipo descriptivo que se basará en una investigación proyectiva en la modalidad de proyecto factible, la muestra fue de 21 empleados de los Departamentos de Producción, Administración y Gerencia de Lavandería Industrial Splendor, C.A. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la encuesta. Luego de aplicados los instrumentos de recolección de datos los resultados obtenidos evidencian que Lavandería Industrial Splendor, C.A. carece de información oportuna y fiable para el control de los costos y que además no dispone de una estructura de costos, que permita la acumulación de información, registro, análisis y control de los costos para luego tomar decisiones ajustadas a su realidad.

Palabras Claves: estructura de costos, efectividad, información confiable



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS QUE LE PERMITA A
LA GERENCIA EJERCER EL CONTROL DE LOS COSTOS Y
MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA.
CASO: LAVANDERÍA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.**

Autores: Cuevas, Ronald; Di Luzio, Laura; y Torres, Maylyn

Tutora: Gil, Yaritza.

Fecha: Noviembre de 2011

SUMARY

The following investigation spout as a restlessness of investigators for knowing the form or the structure cost utilized for a service company, to obtain the control of costs and then improve the quality in the market. The general objective is to propose a costs structure that permit to the managerment to dispose of a trusty information to the cost control and improve the quality of Splendor Industrial Laundry C.A., methodically is a study camp of descriptive kind that is supported in a Project investigation in the modality of feasible Project, the model was of 21 employees, of the production department, administration and management of Splendor Industrial Laundry C.A.. The compilation techniques of pieces will be the observation and the investigation. After of applicated instruments of compilations of datums, the reached results evidence that Splendor Industrial Laundry C.A. lack of an oportune information and trustworthy to control the cost and besides the company doesn't have a costs structure that permit to get information, registry analysis and costs control and after take decisions adapted with the reality.

Important words: Costs structure, quality and trustworthy information

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL

Fecha Emisión: 28 / 02 / 2011

Prof. (a): Yaritzza Gil
Presente.-

Después de haber analizado en detalle las distintas líneas de investigación enmarcadas en el Catálogo de la Oferta Investigativa; nos es grato comunicarle que el equipo conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Ronald Cuevas	17.193.749	0416.148.54.63	Ronaldcuevas20@hotmail.com	CP
Laura Di Luzio	18.061.090	0414.439.93.67	Ligamaca55@hotmail.com	CP
Maylyn Torres	17.760.394	0412.647.97.12	Chispi243@hotmail.com	CP

Lo ha seleccionado(a) como tutor(a) de contenido para que nos conduzca, en virtud de su formación y experiencia en el área, en el proceso de investigación integral que debemos de emprender para lograr una apropiada formación profesional, la cual se reflejará en el desarrollo y ejecución de nuestro Proyecto y Trabajo de Grado.

Este equipo, igualmente, ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante a la cual usted está adscrito.

Área: Contabilidad

Línea: Enfoque y metodología de la asignación de costos.

Interrogante: ¿Qué elementos debe poseer la estructura de costos que le permita a la gerencia disponer de información confiable para el control de los costos y mejorar la efectividad de Lavandería Industrial Splendor, C.A.? y ¿Qué beneficios le proporcionaría a la empresa Lavandería Industrial Splendor, C.A., la implementación de una estructura de costos?

Estamos seguros que con su orientación se fortalecerá la línea de investigación en la cual usted constituye un representante activo.

En conformidad con la Postulación Tutorial:

C.I. 11.526.751
e-mail: yariyari21@hotmail.com

Fecha: ____/____/____

- Llene el formato de la Carta de Postulación Tutorial
- Una vez firmado por el tutor de contenido, entregue original y 3 copias ante la Oficina de Apoyo a la Investigación.

En horario de lunes a Viernes de 2:00 p.m. a 8:00 p.m



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 5020

Período Lectivo: 1S-2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Yaritza Gil

Título del Proyecto: Propuesta de una estructura de costos que le permita a la gerencia ejercer el control de los costos y mejorar la efectividad de la empresa. Caso: Lavandería Industrial Splendor, C.A.

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	18/11/2010	Determinar Título Reformular el problema planteado Indicar citas bibliográficas Ajustar justificación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	22/11/2010	Incorporar y detallar la realidad particular de la problemática Formular Objetivo General y específicos Ajustar Citas bibliográficas, ajustar el texto de la justificación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	07/12/2010	Ajustar los objetivos específicos Relacionar objetivos específicos con el objetivo general Determinar la consecuencias del presente estudio y su aporte	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	13/01/2011	Adecuar la bibliografía de acuerdo a las normas de FACES	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Yaritza Gil

Título del Proyecto: Propuesta de una estructura de costos que le permita a la gerencia ejercer el control de los costos y mejorar la efectividad de la empresa. Caso: Lavandería Industrial Splendor, C.A

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	31/01/2011	Hacer referencias bibliográficas a las bases teóricas	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	01/02/2011	Buscar antecedentes actuales Colocar el aporte de las bases con la investigación, realizar bases legales Ordenar los componentes de este capítulo en el siguiente orden: antecedentes, bases teóricas, definición de términos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	17/02/2011	Adecuar la bibliografía de acuerdo a las normas de FACES	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
4.-	02/03/2011	Agregar y Organizar las bases teóricas Relacionar bases teóricas con la investigación	Tutor:	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 5020

Período Lectivo: 1S-2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Yaritza Gil

Título del Proyecto: Propuesta de una estructura de costos que le permita a la gerencia ejercer el control de los costos y mejorar la efectividad de la empresa. Caso: Lavandería Industrial Splendor, C.A.

CAPÍTULO III				
Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	08/03/2011	El tipo y diseño de investigación no son los correctos. Ajustar el texto del método Adaptar la Población y la muestra a caso de estudio	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	15/03/2011	La técnica de recolección de datos es incorrecta Colocar en orden bibliográfico las referencias bibliográficas	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	17/03/2011	Relacionar el método con el objeto de estudio Adecuar la investigación de acuerdo a las normas de FACES	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	26/03/2011	Elaborar el cuadro técnico metodológico en función del proyecto de investigación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 5020

Período Lectivo: 1S-2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Yaritza Gil

Título del Proyecto: Propuesta de una estructura de costos que le permita a la gerencia ejercer el control de los costos y mejorar la efectividad de la empresa. Caso: Lavandería Industrial Splendor, C.A.

CAPÍTULO IV				
Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	08/06/2011	Redacción y revisión de Cuestionarios Elaboración de Guía de Entrevista	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	12/07/2011	Revisión y descarte de preguntas para cuestionario	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	09/08/2011	Entrega de Instrumentos para validación por Expertos en el área Modificación de Instrumentos en el diseño del cuestionario	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	28/09/2011	Aplicación de Instrumentos Validación Final de Instrumentos aplicados.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 5020

Período Lectivo: 1S-2011

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Yaritza Gil

Título del Proyecto: Propuesta de una estructura de costos que le permita a la gerencia ejercer el control de los costos y mejorar la efectividad de la empresa. Caso: Lavandería Industrial Splendor, C.A.

CAPÍTULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
La Propuesta Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	20/08/2011	Análisis de la Observación Diagnóstico de la empresa a través de Matriz DOFA	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	01/09/2011	Elaboración y redacción de las herramientas para la contabilización y mejoras a nivel contable. Ajuste de Matriz DOFA Presentación y Esquematización de la propuesta	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	15/09/2011	Objetivos de la propuesta y desarrollo de cada uno. Elaboración de la Estructura de Costos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	25/09/2011	Revisión y ajuste de la propuesta Elaboración de conclusión y recomendaciones	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	viii
Resumen	xi
Carta de Postulación Tutorial	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Índice de Cuadros	xxi
Índice de Gráficos	xxiii
Introducción	24

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	27
Formulación del Problema	32
Objetivos de la Investigación	32
Objetivo General	32
Objetivo Específico	32
Justificación e Importancia de la Investigación	33

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

Antecedentes	36
Bases Teóricas	40
Definición de Términos Básicos	49

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación	51
Diseño de la Investigación	52
Unidades de Estudios	53
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	54
Procesamiento de Datos	56
Desarrollo de los Objetivos	57

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados	58
Análisis de los Resultados	94
Fase I: Diagnostico de la situación actual en la determinación de los costos en Lavandería Industrial Splendor, C.A.	95
Fase II: Determinar herramientas que le permitan a la empresa optimizar los procedimientos para la contabilización de los costos en Lavandería Industrial Splendor, C.A.	100

CAPITULO V

PROPUESTA

Fase III: Diseño de una estructura de costos que le permita ser más efectiva a Lavandería Industrial Splendor, C.A.	112
Conclusión	133
Recomendaciones	134
Referencias Bibliográficas	135
Anexos	138

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
Cuadro 1 Sistemas de Costos	43
Cuadro 2 Encuesta Trabajadores 1	66
Cuadro 3 Encuesta Trabajadores 2	67
Cuadro 4 Encuesta Trabajadores 3	68
Cuadro 5 Encuesta Trabajadores 4	69
Cuadro 6 Encuesta Trabajadores 5	70
Cuadro 7 Encuesta Trabajadores 6	71
Cuadro 8 Encuesta Trabajadores 7	72
Cuadro 9 Encuesta Trabajadores 8	73
Cuadro 10 Encuesta Trabajadores 9	74
Cuadro 11 Encuesta Trabajadores 10	75
Cuadro 12 Encuesta Trabajadores 11	76
Cuadro 13 Encuesta Trabajadores 12	77
Cuadro 14 Encuesta Trabajadores 13	78
Cuadro 15 Encuesta Trabajadores 14	79
Cuadro 16 Encuesta Trabajadores 15	80
Cuadro 17 Encuesta Trabajadores 16	81
Cuadro 18 Encuesta Trabajadores 17	82
Cuadro 19 Encuesta Trabajadores 18	83
Cuadro 20 Matriz DOFA	97
Cuadro 21 Informe de Recepción	102
Cuadro 22 Tarjeta de Control de Insumos	103
Cuadro 23 Toma de Inventarios	104
Cuadro 24 Inventario Físico Vs. Inventario según Libros	105

Cuadro 25 Solicitud de Insumos	106
Cuadro 26 Mano de Obra Directa	109
Cuadro 27 Dotación de Personal	110
Cuadro 28 Mantenimiento de Maquinarias	110
Cuadro 29 Depreciación de Vehículo	111
Cuadro 30 Depreciación de Herramientas	111
Cuadro 31 Departamento de Lavado	116
Cuadro 32 Departamento de Secado	118
Cuadro 33 Departamento de Planchado	119
Cuadro 34 Departamento de Doblado y Despacho	120
Cuadro 35 Resumen Consumo de Gas	123
Cuadro 36 Resumen Consumo Eléctrico	123
Cuadro 37 Resumen Limpieza de Planta	124
Cuadro 38 Órdenes de Trabajo Sabanas	125
Cuadro 39 Órdenes de Trabajo Toallas	127
Cuadro 40 Órdenes de Trabajo Sabanas y Toallas	128
Cuadro 41 Resumen Mensual Mano de Obra	129
Cuadro 42 Resumen de Costos Indirectos Departamentales	130
Cuadro 43 Distribución de Costos Comunes	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.

Gráfico 1 resultados de la encuesta a los Trabajadores	66
Gráfico 2 resultados de la encuesta a los Trabajadores	67
Gráfico 3 resultados de la encuesta a los Trabajadores	68
Gráfico 4 resultados de la encuesta a los Trabajadores	69
Gráfico 5 resultados de la encuesta a los Trabajadores	70
Gráfico 6 resultados de la encuesta a los Trabajadores	71
Gráfico 7 resultados de la encuesta a los Trabajadores	72
Gráfico 8 resultados de la encuesta a los Trabajadores	73
Gráfico 9 resultados de la encuesta a los Trabajadores	74
Gráfico 10 resultados de la encuesta a los Trabajadores	75
Gráfico 11 resultados de la encuesta a los Trabajadores	76
Gráfico 12 resultados de la encuesta a los Trabajadores	77
Gráfico 13 resultados de la encuesta a los Trabajadores	78
Gráfico 14 resultados de la encuesta a los Trabajadores	79
Gráfico 15 resultados de la encuesta a los Trabajadores	80
Gráfico 16 resultados de la encuesta a los Trabajadores	81
Gráfico 17 resultados de la encuesta a los Trabajadores	82
Gráfico 18 resultados de la encuesta a los Trabajadores	83
Gráfico 19 Esquema de Distribución de Costos	121

INTRODUCCIÓN

En el año 1994 un grupo de empresarios decide formar una lavandería con el fin de cubrir las necesidades del mercado hotelero al que pertenecían, dos años más tarde fue vendida a otros empresarios interesados en incursionar en el sector servicio, especialmente en el área de lavandería, éstos, con el pasar del tiempo, se han ido expandiendo ya que no solo trabajan con el mercado hotelero, sino que también han llegado a cubrir otras plazas como agencias de festejos, panaderías, y clubes. De este modo nace Lavandería Industrial Splendor, C.A., una empresa con miras a ampliar la gama de servicios presentes a nivel de lavandería, ofreciendo cada día un servicio de calidad.

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa de servicios Lavandería Industrial Splendor, C.A., el cual tiene como finalidad proponer una estructura de costos que le permita a la gerencia ejercer el control de los costos y mejorar la efectividad, esta investigación está estructurada en cinco (5) capítulos, los cuales fueron elaborados tomando en cuenta los razonamientos técnicos y metodológicos obligatorios, para el desarrollo de esta investigación se explica a continuación el contenido de cada uno de ellos.

En el primer capítulo se presentó el planteamiento del problema, en el cual mediante la investigación se denotaron un conjunto de irregularidades y omisiones que se han estado presentando en Lavandería Industrial Splendor, C.A., la definición de los objetivos generales y específicos, las interrogantes que guiaron el curso de la investigación y la justificación de la misma.

El segundo capítulo, está constituido por las bases teóricas, las cuales son el sustento de la investigación, el análisis de los antecedentes que son el apoyo en el desarrollo del trabajo, los fundamentos teóricos que respaldan la factibilidad de la propuesta y la definición de términos que ayudan a la comprensión de la misma.

El tercer capítulo, es el pilar metodológico donde se desarrollaron los procedimientos de metodología, a través de los cuales se puede decir que el trabajo presentado es una investigación descriptiva, de campo, y documental, utilizando toda la población de estudio, para la aplicación del instrumento, que no son más que los trabajadores que pertenecen al departamento de producción, el departamento administrativo y la gerencia. En este capítulo también se describen las etapas que se siguieron para la elaboración de los instrumentos, y para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación se establecieron tres fases o etapas de desarrollo, que fueron expuestos en los capítulos IV y V.

El cuarto capítulo está compuesto por los análisis de los resultados, presentados en dos fases, la primera fase que abarcan la encuesta que se realizó en el departamento de producción, y la entrevista realizada al departamento de administración y la gerencia, la cual fue comparada con la observación directa, dando como resultado el diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a la determinación de los costos, el mismo se hizo a través de un análisis basado en una matriz DOFA. Para dar cumplimiento a la segunda fase, se determinaron las herramientas que le permiten a la gerencia optimizar los procedimientos para la contabilización de los costos.

En el quinto capítulo se presentó la tercera fase de la investigación donde se desarrolló la propuesta de la estructura de costos, y las conclusiones y recomendaciones pertinentes, generadas de la recopilación y análisis de los resultados de los instrumentos aplicados.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A partir de la década de los 80, numerosas compañías en el mundo han venido adoptando nuevas posturas en cuanto a la producción y comercialización de sus bienes o servicios, respondiendo a las exigencias de un nuevo mercado, donde las empresas ofrecen productos y servicios similares. Así mismo, con la globalización, el desarrollo de la tecnología, y la capacitación del personal humano, las empresas de servicios dejan de tener un papel secundario en los procesos de cambios e integración de los mercados, impulsando el desarrollo de las actividades terciarias, las cuales generan una mayor cantidad de valor añadido y empleos.

Gracias a los aumentos en la productividad del sector servicio, conocido también como sector terciario, las empresas se ven obligadas a competir y a ofrecer un buen servicio para lograr la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que la calidad en éste caso es más subjetiva que objetiva, por lo que el trabajo realizado debe satisfacer o exceder las expectativas del usuario. Las mismas, se deben traducir en estándares de desempeño, y especificaciones similares a las normas de conformidad que rigen las actividades de servicio. Por lo tanto, se puede decir que una empresa puede diferenciarse del resto de acuerdo a la calidad del servicio que ofrezca, lo cual la hace más o menos competitiva.

Conviene destacar, que a nivel mundial el sector servicio realiza un importante aporte económico al Producto Interno Bruto (PIB) en casi todos

los países, y el que más población laboral ocupa. Para el año 2010 según datos extraídos del Instituto Nacional de Estadística en España es el más importante, tanto por su contribución al PIB en un 65,57 por ciento, como por la población activa ocupada, que se ubica en un 64,10 por ciento. (Pág. Web: www.ine.es)

Por su parte, en Venezuela, según datos extraídos del Banco Central de Venezuela (BCV), el PIB consolidado expresado en escala de miles de bolívares del año 2010 se ubica en Bs. 55.807.510, el cual está compuesto por las actividades petroleras y no petroleras; éstas últimas alcanzan Bs. 43.126.953, restándole los rubros de minería, manufactura y construcción, el sector servicio se ubica en Bs. 30.748.161 lo que constituye un 55,10 por ciento del PIB total. Cabe señalar que, el área de restaurantes y hoteles privados en conjunto con otras áreas (Resto 1) representa un 11,25 por ciento del PIB del sector servicio. De igual forma, la página oficial de gobierno en línea expresa que el 61 por ciento de la población activa ocupada trabaja en el sector terciario (Pág. Web: www.bcv.org.ve y www.gobiernoenlinea.ve)

Después de lo expuesto anteriormente y a través de los datos suministrados por el BCV, se puede evidenciar el aporte significativo del sector terciario dentro de la economía del país, donde el área hotelera y de restaurantes ha presentado un ascenso en los últimos años convirtiéndolo en un mercado potencial, generando empleos e incrementando las actividades que le añaden valor a este sector a través de distintas inversiones, entre las que se pueden citar las nuevas infraestructuras o promoción del atractivo turístico, entre otras. Sin lugar a dudas, el sector terciario o de servicio favorece la integración de los mercados y de la economía a través de las

diversas actividades que envuelven a dicho sector, tales como: transporte, telecomunicaciones, comercio, hotelería, restaurantes, sanidad, educación, servicios financieros, servicios a empresas privadas y públicas, y servicio de lavandería.

Cabe destacar que la presente investigación se enfoca hacia el rubro de servicio de lavandería a nivel industrial, dedicado a ofrecer a los clientes servicios de: lavado, secado y planchado de prendas, destinadas a hoteles y restaurantes, principalmente; tal es el caso de Lavandería Industrial Splendor, C.A.; constituida en el año de 1994, con el fin de brindar el servicio de lavandería inicialmente a cuatro clientes que se encontraban ubicados en las cercanías de sus instalaciones, dos años más tarde fue vendida a un grupo familiar, y con el paso del tiempo fue creciendo hasta cubrir diversas plazas.

Este sector de la economía al igual que el resto de los sectores económicos del país en los últimos años, se ha visto afectado por los constantes incrementos de precios en las materias usadas para la fabricación de productos y la prestación de servicios, generando una economía con altos niveles de inflación. Según información estadística suministrada por el BCV desde enero de 2008 hasta diciembre de 2010 el índice de precio al consumidor (IPC) presenta un porcentaje acumulado del 73,60 por ciento el cual incide de forma directa en los insumos utilizados para la prestación de este servicio. (Pág. Web: www.bcv.org.ve)

También se ha visto un aumento en los precios de los servicios de electricidad, agua y gas, sin dejar de lado a la mano de obra la cual para el año 2008 se encontraba en 799,23 Bs/mensuales según Decreto N° 6.052

publicado en la Gaceta Oficial N° 38.921 del 29 de abril de 2008, mientras que para el año 2010 se ubica en 1.223,89 Bs/mensuales según Decreto N° 7.237 publicado en Gaceta Oficial N° 39.972 del 23 de febrero de 2010, esto ha originado un aumento aproximado en el costo de mano de obra de un 65,35 por ciento en relación al salario del año 2008. Lo que ocasiona incrementos en los costos operativos los cuales afectan los precios de los servicios.

Aunado a estos, las empresas dedicadas al servicio de lavandería, juegan un papel importante en el éxito o fracaso de las empresas a quienes sirven, ya que el cliente no solo valoriza la calidad humana de quien lo atiende sino que también toma en consideración la pulcritud de las prendas (bien sea lencería o mantelería), catalogando el servicio recibido como bueno o malo según su apreciación, exigiendo continuamente mayor calidad y precio justo.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las empresas dedicadas a la lavandería están ubicadas en un mercado potencial, y para satisfacerlo adecuadamente y mantenerse en él de manera sostenida deben contar con herramientas que le permitan un proceso eficaz y de alta calidad e información confiable que le ayude a conocer la realidad del negocio para no improvisar. En este sentido, se puede decir, que el suministro de datos reales y oportunos sobre las actividades de la empresa optimiza el manejo de la información y decisión gerencial para un período determinado, adaptándose a las exigencias y características de la actividad desarrollada.

Sin embargo, una información errónea o en su defecto la ausencia de la misma conlleva a que no se puedan determinar con claridad los costos

causados en la prestación de un servicio. Pudiendo la empresa presentar pérdidas económicas aún trabajando a un nivel operativo normal, y aunado a esto, la gerencia podría desconocer la capacidad real operativa y financiera de la empresa, limitando su crecimiento bien sea a nivel económico o a nivel competitivo, lo que traería como consecuencia su estancamiento o posible salida del mercado.

En este caso específico, la gerencia reveló en entrevistas preliminares que se realizaron antes de llevar a cabo el proyecto que Lavandería Industrial Splendor, C.A., cuenta en la actualidad con una cartera de clientes conformada por importantes moteles, hoteles, posadas, agencias de festejos y panaderías, entre otros; los servicios prestados entre ellos varían considerablemente de acuerdo al volumen, insumos, tiempo y precios, lo que genera diferencias en los costos generados por la realización del servicio los cuales se desconocen por no disponer de mecanismos que le permitan determinarlo.

Reflejando además una serie de debilidades entre las que se destacan, a nivel administrativo, la ausencia de un sistema contable interno que le permita mantener la información actualizada y disponible en el momento oportuno, sino que la misma se maneja de forma empírica, basada en la experiencia adquirida por sus administradores a través de los años; así como también posee un personal con poco conocimiento en el área administrativa; mientras que a nivel operativo, se pueden evidenciar la inexistencia de controles, los cuales deberían reflejar todo lo relacionado con las entradas, procesos, re-procesos y salidas de las prendas a las que se les aplica el servicio, y la falta de supervisión constante para ratificar que todas las labores se realicen de forma correcta.

En consecuencia, lo antes mencionado limita a la gerencia en sus funciones de control, planeación y por supuesto, en la toma de decisiones adecuadas. Por lo que se hace necesaria la implantación de controles efectivos aplicados por un personal competente que le permita a la gerencia realizar comparaciones, evaluaciones, mediciones, mejoras y proyecciones.

Formulación del Problema

Ante la situación planteada surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué elementos debe poseer la estructura de costos que le permita a la gerencia disponer de información confiable para el control de los costos y mejorar la efectividad de Lavandería Industrial Splendor, C.A.? y ¿Qué beneficios le proporcionaría a la empresa Lavandería Industrial Splendor, C.A., la implementación de una estructura de costos?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer una estructura de costos que le permita a la gerencia disponer de información confiable para el control de los costos y mejorar la efectividad de Lavandería Industrial Splendor, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual en cuanto a la determinación de los costos en Lavandería Industrial Splendor, C.A.

Determinar herramientas que le permitan a la empresa optimizar los procedimientos para la contabilización de los costos en Lavandería Industrial Splendor, C.A.

Diseñar una estructura de costos que le permita ser más efectiva a Lavandería Industrial Splendor, C.A.

Justificación de la Investigación.

El proceso de globalización que se ha desencadenado en los últimos años, ha hecho que las empresas se vean en la necesidad de prestarle mayor atención a los procesos y operaciones que desarrollan, así como al control de sus costos. Estos últimos, son de gran utilidad puesto que muestran lo que se ha hecho, la forma en que se hizo, lo que costó hacerlo, en cuánto se vendió y la utilidad que se obtuvo. Con estos datos de guía probablemente se pueda aumentar la producción, implantar métodos más eficientes, reducir costos y aumentar las utilidades.

La presente investigación es de gran ayuda para los Administradores de la empresa, ya que le permitirá evidenciar de forma real y tangible de qué manera el manejo de los recursos pueden afectar al funcionamiento de la empresa y cuán importante es gestionarla en la actualidad; igualmente a gerentes de otras lavanderías, quienes tendrán a disposición posibles respuestas a sus problemas. Así mismo, los resultados de esta investigación, constituyen una importante fuente de datos para la empresa Lavandería Industrial Splendor, C.A., ya que le permitirá un mejor posicionamiento a nivel competitivo, como consecuencia de conocer, manejar y controlar con mayor efectividad sus costos.

Para los investigadores, este estudio representa la profundización de conceptos que frecuentemente encontraran en su realidad laboral, lo que fortalecerá su esquema de conocimientos a la hora de ofertar sus servicios profesionales. Por otro lado, a los estudiantes de contaduría pública la presente investigación les proporciona una visión más amplia sobre los conocimientos adquiridos durante los estudios. Mientras que para la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, el presente trabajo sirve como complemento del material de apoyo utilizado por los investigadores, con lo cual se estaría cubriendo el vacío que existe en relación a esta área específica del sector servicio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Una vez delimitado el planteamiento del problema y sus respectivos objetivos, generales y específicos, los cuales determinan los fines de la investigación, conviene establecer los aspectos teóricos que sustentan el presente estudio. En este sentido, Balestrini (2002) señala:

El marco teórico, a un nivel más específico y concreto, contiene la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social, sus relaciones con otros hechos o problemas, las vinculaciones de los resultados por obtener con otros ya conseguidos; pero además, las definiciones de nuevos conceptos, reformulaciones de otros, clasificaciones, tipologías por usar, etc.. Debe señalarse, que los conceptos que se han de emplear en el marco de la investigación, específicamente, aquellos utilizados para la formulación de los objetivos específicos o en el caso de aquellos estudios que requieran la formulación de las hipótesis, deberán definirse teórica y operacionalmente, a fin de delimitar las variables de la investigación. (p. 92)

En otras palabras, el marco teórico es una etapa de la investigación cuya función es dar respaldo a la formulación del problema, basado en teorías y trabajos previos realizados por otros autores, a través de la revisión documental y bibliográfica, los cuales orientan los resultados de la investigación, amplían la visión del investigador, ayuda a formular las hipótesis que se utilizan para explicar o predecir el fenómeno investigado, y proporciona un valor agregado de conocimiento.

Antecedentes de la Investigación

Es conveniente mencionar y analizar los diferentes trabajos que se relacionan con el objeto de estudio, entre los que se destacan:

Rivas L., Eliasib (2009), en su Trabajo Especial de Grado, titulado **Sistema de control de gestión basado en la información generada por la contabilidad de costos, aplicada a las pequeñas y medianas empresas importadoras y exportadoras de cerámicas y productos afines ubicadas en Valencia Estado Carabobo**, para optar al título de Magister en Ciencias Contables .El objetivo general fue proponer un sistema de control de gestión basado en la información generada por la contabilidad de costos, aplicado a las pequeñas y medianas empresas importadoras de cerámica pulida y productos afines en Valencia, Estado Carabobo, para que fuera una herramienta estratégica para la gerencia en los procesos de toma de decisiones.

Desde el punto de vista metodológico la investigación fue de campo, se desarrollo directamente en la organización objeto de estudio, para lo cual se aplicó un instrumento basado en 18 preguntas cerradas y en la observación directa para obtener datos que se requerían para realizar un diagnóstico general de la organización y poder desarrollar la propuesta de los lineamientos del sistema de control de gestión. Se puede concluir que la propuesta da como resultado un sistema de control de gestión integrado, siendo viable su aplicación en cualquier PYME, así sea su objeto de trabajo distinto a las empresas estudiadas.

La presente investigación, se apoya en el trabajo antes mencionado, ya que el mismo, le permite a los investigadores visualizar diferentes enfoques para la aplicación de sistemas de controles que generen información contable en distintos sectores productivos, así como también la aplicación de técnicas a distintos niveles jerárquicos, sin importar el tipo de empresa estudiada. Por otro lado, resalta el papel fundamental de los controles en las compañías, los que permiten garantizar el trabajo constante e ininterrumpido de la producción

Aldariz, M; González Y. y Silva. J. (2005), en su Trabajo Especial de Grado, Titulado **Propuesta de un Sistema de Costos por tipo de servicios para la Clínica Calicanto, C.A.**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. El objeto general de la investigación se orientó en optimizar el control de los costos por servicios, lo que permitió monitorear y tomar decisiones oportunas a través de un control efectivo. La metodología utilizada estuvo enmarcada en un proyecto factible apoyada en una investigación de carácter descriptiva con base documental, la población estuvo conformada por los jefes de cada departamento que integra la gerencia de finanzas , el desarrollo se llevó a cabo con el uso de técnicas de recolección de datos, con un cuestionario de preguntas cerradas y la observación directa, los mismos fueron sometidos a juicios de expertos para verificar la claridad, precisión y coherencia de su aplicación. La información obtenida permitió a los investigadores determinar que la institución no posee un sistema formal de costos que les permita conocer a ciencia cierta los costos, gastos y utilidad obtenida por cada prestación de servicio.

La razón principal, por la que decidió referenciar la presente investigación en el trabajo mencionado anteriormente, radica en las actividades a las cuales se dedican ambos casos de estudio, ya que la prestación de servicios con distintas características ameritan ser descritos, tratados y calculados por separados para lograr una mejor determinación de los costos unitarios por servicios prestados adaptados a las exigencias de sus clientes. Con el objetivo de conocer y orientar el destino de la información generada, que debería contar con márgenes aceptables de confiabilidad, precisión, certeza y oportunidad lo que sería de gran utilidad para tomar decisiones acertadas.

Edith V. Hoffmann A. (2005), en su trabajo Especial de Grado titulado **Propuesta de reducción de costos en la productividad del área de empaçado en una planta de detergente, ubicada en Valencia- Edo. Carabobo**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. El objetivo general del estudio, consistió en presentar una propuesta de reducción de costos en la productividad del área de empaçado de una planta de producción de detergente en polvo, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Para el logro de los objetivos, metodológicamente se definieron tres fases en el estudio, a fin de cumplir con los requisitos involucrados en un proyecto factible.

En la primera fase, se realizó un diagnóstico en la realidad objeto de estudio a fin identificar las variables asociadas al proceso de empaçado de detergente en polvo que incidían en el proceso de llenado del producto; como segunda fase, posteriormente se evaluó el impacto en el sobrellenado de producto de las variables más influyentes en el proceso de llenado de

detergente. Por último, en la tercera fase del proyecto, se formuló el modelo operativo propuesto.

Como resultados obtenidos, se tiene que las variables más influyentes en el proceso de empaclado de detergente en polvo que inciden en el proceso de llenado son, la humedad y densidad del producto, ajuste y limpieza de clapetas, desajuste de resortes de clapetas y desajuste sistema de llenado de copas, así como la ausencia de límite superior de peso en check weight. Por último en la propuesta final, como alternativas de solución para disminuir el efecto en el sobrellenado de producto y su impacto en costos se propone diseñar mecanismos de acción para el control de la densidad y humedad del detergente en polvo, adecuar los planes de mantenimiento preventivo en el sistema de dosificación de las llenadoras de producto y determinar el límite superior de peso en el check weight.

Esta investigación permite visualizar qué tan importante es la contabilidad de costos en una empresa con proyecciones altamente competitivas, ya que, identifica las fallas o deficiencias en el proceso, mide las cantidades que dan como resultado un sobrellenado, acumula y reporta datos e informaciones de costos para su posterior análisis y generar desde la gerencia su respectiva decisión para mejorar el proceso de producción, esto hace que la empresa mediante el estudio de sus costos logre mejorar y optimizar sus costos operativos, es decir, alcance mejores niveles de calidad y competitividad con respecto al mercado.

Bases Teóricas

Arias, (2006), expresa que las bases teóricas “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”; en otras palabras, las bases teóricas sirven para darle respuesta a la problemática planteada a través de las diversas teorías y puntos de vista que se desarrollan en torno a un tema en específico.

Sistemas

A través de los sistemas computarizados o manuales, Lavandería Industrial Splendor, C.A. puede manejar la información económica y financiera que se genera a partir de las actividades que realiza.

Un sistema es una unidad compuesta, donde sus elementos se relacionan al menos con algún otro elemento. Según Catacora (2009:5), un sistema es “un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común”. En este sentido, se puede afirmar que un sistema es un grupo de elementos que se relacionan entre sí, con la finalidad de alcanzar un objetivo, los cuales se desarrollan dentro de un entorno o ambiente específico.

Entre los componentes de un sistema se encuentran: las entradas, las cuales representan los elementos que entran al sistema para ser procesados; el procesamiento, o etapa de transformación que convierte las entradas en salidas; las salidas, es la transferencia de elementos que han sido generado

por un proceso de transformación hasta su destino final; la retroalimentación, la cual hace referencia al desempeño del sistema; y por último, el control, que comprende el monitoreo y evaluación de la retroalimentación que sirve para determinar si un sistema se encuentra o no ajustado a los objetivos o metas planificados.

Sistemas de Contabilidad

Según Catacora (ob. cit.) Los sistemas de contabilidad “son sistemas que ayudan en el procesamiento de todas las operaciones mercantiles y en ausencia de ellas, los estados financieros, jamás estarían al día o razonablemente al día”. Cabe destacar que los sistemas están compuestos por ciertos elementos básicos, entre los que se destacan: un hardware o dispositivo físico, un software o conjunto de datos intangibles y programas de computación, recurso humano y, políticas y normas contables que se adapten a las necesidades particulares de la empresa.

La información que allí se procesa está ligada estrechamente a las actividades que realiza la empresa, tanto a nivel productivo como a nivel económico-financiero, siendo la contabilidad financiera una de las principales fuentes de datos. En tal sentido, el sistema de contabilidad en Lavandería Industrial Splendor, C.A. es una herramienta esencial, ya que permite mantener un cierto control de todas las negociaciones comerciales y financieras que realiza, además de cumplir con el requerimiento de información para lograr obtener un mayor aprovechamiento de todos los recursos disponibles.

Contabilidad Financiera

La contabilidad financiera es definida por Brito (2007; 02) como: “la actividad mediante la cual se registran, clasifican, y resumen en términos cuantitativos las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con mira a la toma de decisiones”

En este sentido, la contabilidad financiera tiene como función llevar en forma histórica la vida económica de una empresa, los registros de cifras pasadas sirven para tomar decisiones que podrán beneficiar el presente y el futuro de la empresa; también es la que se encarga de presentar e interpretar los informes sobre los movimientos financieros de la empresa (estados financieros), que serán presentados a terceras personas o usuarios externos como acreedores, instituciones bancarias y el gobierno.

Sistemas de Costos

Según Catacora (ob. cit.), un sistema contable de costos “es un conjunto de elementos relacionados que producen información referente al proceso productivo de una empresa y su valoración” En un sentido más amplio, el sistema contable de costos está constituido por los registros, procedimientos y programas de computadoras que sirven para controlar en forma rutinaria toda la información generada, que se deriva de los procesos de producción. Entre los diferentes sistemas de costeo, se pueden mencionar los siguientes: sistema de costos por procesos, sistema de costos por órdenes específicas, y sistema de costos por operaciones. Los cuales serán detallados a continuación:

Cuadro N°1.Sistemas de Costos

Por Ordenes de Trabajo	Características
	<ul style="list-style-type: none"> * Apropriado para empresas manufactureras. * Acumulación de Costos, de acuerdo al número de órdenes de trabajo. * Compuesto por tres elementos básicos del costo: Materiales Directos, Mano de Obra directa y Carga Fabril. * Trabaja con lotes o productos de acuerdo a las especificaciones de un cliente. * Debe seleccionar la base de asignación de los tipos de costos directos aplicables a la orden, así como también, los costos indirectos asociados a dicho trabajo.
Por Procesos	Características
	<ul style="list-style-type: none"> * Permite determinar los costos incurridos durante un periodo. * Los costos se acumulan por departamentos. * Los costos unitarios para cada departamento están relacionados con los costos incurridos en un período y las unidades terminadas en el mismo. * Trabaja bajo un sistema de producción continuo. * Las unidades equivalentes se usan para determinar el trabajo en proceso, en términos de las unidades terminadas al final de un período * Las unidades terminadas y sus correspondientes costos se transfieren al siguiente departamento o a artículos terminados * Los costos total y unitarios de cada departamento son agregados periódicamente, analizados y calculados a través del uso de informes de producción

	Características
Por Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Permite costear diferentes productos manufacturados en distintas etapas o con distintas técnicas. * La producción costeadada bajo este sistema posee características comunes y algunas características individuales, es por ello que también es conocido como costeo intermedio. * En cada operación se utiliza un solo costo de conversión unitario promedio.

Fuente: Cuevas, R.; Di Luzio, L. y Torres, M. (2011)

Contabilidad de Costos

La contabilidad de costos según Polimeni, Fabozzi, y Adelberg (1994: 3), “es la que se encarga principalmente de la acumulación y del análisis de la información relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, el control, y la toma de decisiones”. En este sentido, se puede decir que la contabilidad de costos es un proceso ordenado a través del cual se registran los costos de operación de una empresa, de modo que con los datos de producción y de ventas, la gerencia pueda conocer los costos de producción y de distribución, ambos por unidad y en total de los productos fabricados o servicios prestados.

La contabilidad de costos proporciona informes sobre costos, inventarios, costos de ventas, costos de distribución, ventas y ganancias de los productos manufacturados o servicios prestados por una empresa. Con estos datos como guía se podría aumentar la producción, implantar métodos

más eficientes, reducir costos, y aumentar las utilidades, con el fin de lograr una operación económica, eficiente y productiva.

Clasificación de los Costos

Los costos pueden ser clasificados de forma diversa de acuerdo con el enfoque que se les dé. A continuación se mencionarán algunos de los más utilizados:

1) De acuerdo con la función en la que se incurren los costos se clasifican en costos de producción, marketing y administración, los cuales se detallan a continuación: Los costos de producción incluyen los materiales directos, la mano de obra y los costos indirectos de fábrica en que se haya incurrido para elaborar un bien o servicio; los costos de marketing resultan de la venta y entrega de productos; y los costos de administración resultan de las actividades de dirección y de control de la empresa.

2) De acuerdo con su identificación con una actividad, departamento o producto, se pueden clasificar en costos directos o indirectos: Los costos directos, son los que se pueden identificar con los productos terminados o áreas específicas. Mientras que los costos indirectos, son aquellos costos que no se puede identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas.

3) De acuerdo con el tiempo en que fueron calculados, los costos se pueden clasificar en costos históricos y costos predeterminados: Los costos históricos, llamados también costos reales, son aquellos que se obtienen después de que el producto haya sido manufacturado, e indican lo que ha

costado producir un determinado bien o servicio. Mientras que los costos predeterminados son los que se calculan antes o durante la producción de un determinado artículo o servicio en forma estimada o aplicando el costo estándar.

4) De acuerdo con el tiempo en que se cargan o se enfrentan a los ingresos, los costos se pueden clasificar en costos del producto o del período: Los costos del producto, son aquellos que se mantienen en el inventario, y que no generan utilidad hasta que el producto se venda; y los costos del período, son aquellos que no están directa ni indirectamente relacionados con el producto, de modo que no son inventariables.

5) De acuerdo con su comportamiento los costos pueden ser variables, fijos o semivariables: Los costos variables totales son aquellos que varían en proporción directa a los cambios en el generador de costos, a nivel de costos unitarios, los costos variables se mantienen constantes. Por su parte, los costos fijos totales siguen siendo los mismos aún a pesar de los cambios observados en el generador de costos, a nivel unitario, los costos unitarios fijos varían según el nivel de producción. Mientras que los costos semivariables o mixtos, se comportan parcialmente variable y parcialmente fijos; es decir, varían, pero no en forma proporcional en relación al generador de costos.

Elementos del Costo

Entre los elementos que componen los costos se pueden identificar: El Material Directo que representa la materia prima o materiales utilizados para el proceso de fabricación de los bienes o productos terminados para su

posterior venta; Mano de Obra Directa, representa los sueldos generados por el grupo de personas que trabajaron de forma directa en la transformación de la materia prima para elaborar el producto terminado; y la Carga Fabril o Costos Indirectos de Fábrica que son todos aquellos costos que no están relacionados de forma directa con la producción del producto terminado.

Estructura de Costos

Para Lavandería Industrial Splendor, C.A., la elaboración de una estructura de costos le permitirá identificar las actividades que se realizan en cada centro de costos para así poder imputar de forma correcta los costos asociados con dichos departamentos.

Según Rivero G. y Ortiz A. (2006), la estructuración de los costos se define como:

Un proceso orientado a organizar de manera práctica la gestión de costos, basado en las prioridades estratégicas y operativas de la organización. Como tal, debe cubrir todas las operaciones de la organización, definir mecanismos para el procesamiento de datos financieros, y desarrollar la capacidad de diseminación de información oportuna y de calidad a nivel interno y externo. (p. 4)

Es importante destacar que una estructuración de los costos permite identificar y clasificar la información generada en los centros de costos, y a partir de eso implementar un sistema de costos. Sin embargo, la estructura de costos, permite alimentar de forma independiente la contabilidad financiera, sin tener que desarrollar un software. Los elementos a considerar para la elaboración de una estructura de costos son:

Centros de costos: son las áreas de la empresa donde se manejan y controlan los recursos (materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos) utilizados para la producción de un bien o de la prestación de un servicio. Los centros de costos son importantes, ya que a través de ellos se puede obtener la información concerniente a la producción mediante un informe de costos, que será utilizado por la administración para la toma de decisiones.

Agrupamiento o clasificación simple: es la clasificación básica de los costos, que se relacionan directamente con el plan de cuentas, los cuales se deben describir para diferenciar los costos directos de los costos indirectos

Plan de Cuentas: Es una lista organizada de todas las cuentas que utilizará contabilidad para realizar los registros de las diferentes transacciones y operaciones que lleve a cabo la empresa.

Métodos de asignación de costos indirectos: en vista de que los costos indirectos afectan a más de un centro de costos a la vez, éstos se deben distribuir de tal forma que a cada centro de costos le corresponda una porción de los costos indirectos.

Control Interno

A través de los controles internos, Lavandería Industrial Splendor, C.A. podría suministrar datos más confiables, de modo que, la información económica y financiera presentada esté lo más cerca posible de la realidad de la empresa. En relación al control interno, Santillana, (2003), expresa que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p. 3)

En este sentido, todas las empresas, independientemente de su tamaño deben tomar en cuenta ciertos elementos que le permitan llevar un adecuado control de las actividades que allí se realicen, con la intención de proteger sus activos y que la información presentada tanto a nivel interno como externo esté lo más cercano a la realidad de la empresa.

La importancia del control interno radica en que tiene como función ayudar a Lavandería Industrial Splendor, C.A. en el cumplimiento de sus objetivos de desempeño y de rentabilidad, así como también disminuir la pérdida de los recursos. De este modo, la información financiera que presenta la empresa podrá ser razonablemente confiable.

Definición de Términos Básicos

Competitividad: Es la capacidad que tiene una empresa para producir un bien o un servicio de calidad y que tengan gran aceptación en el mercado.

Control: Son los pasos que sigue la gerencia de una empresa para cumplir con los objetivos de la organización, y el uso eficiente y efectivo de

sus recursos. En otras palabras, el control, es una comparación entre los resultados planeados y los reales.

Control de los costos: Es la aplicación de procedimientos enfocados a producir una unidad de un producto o servicio a menores costos, basados en estándares de calidad previamente establecidos.

Proceso productivo: Es el proceso mediante el cual son transformados los elementos que intervienen en la producción de un bien o en la prestación de un servicio, con el objetivo de generar ganancias para la empresa.

Toma de decisiones: Es un proceso a través del cual los directivos de una empresa recopilan, analizan y evalúan información relevante sobre su empresa con el fin de que contribuya a escoger las alternativas adecuadas e implementar las decisiones y de este modo cumplir los objetivos o metas trazadas.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Una vez delimitado el problema y las bases teóricas que lo sustentan, es conveniente desarrollar el marco metodológico, en este sentido, Arias (2006:110), expone que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realiza el estudio para responder al problema planteado”. En otras palabras, el marco metodológico sirve como base para seleccionar los métodos a través de los cuales se desarrollará la investigación, así como también los diferentes medios que se utilizarán para alcanzar los objetivos que ayudarán a solucionar la problemática planteada.

Tipo de Investigación

La presente Investigación se basará en un análisis descriptivo, en este sentido, Hurtado (2006) añade:

Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles de análisis, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador: un nivel más elemental, en el cual se logra una clasificación de la información de función de características comunes, y un nivel más sofisticado en el cual se ponen en relación los elementos observados a fin de obtener una descripción más detallada.(p.103)

La investigación descriptiva se aplica a este estudio, ya que se hará un diagnóstico detallado de la situación productiva que se desarrolla en

Lavandería Industrial Splendor, C.A., a fin de determinar los factores que intervienen y afectan el normal desenvolvimiento de las actividades, las cuales permiten acumular datos importantes tomados en cuenta por la gerencia en el momento de la determinación y análisis de los costos.

Adicionalmente, la investigación se realiza bajo la modalidad de proyecto factible, el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006) puntualiza que:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 13)

La presente investigación es un proyecto factible, ya que busca solucionar el fenómeno planteado en este estudio a través de una propuesta viable que le facilitará a la gerencia las herramientas necesarias para el manejo y control de los diferentes costos causados en el momento de prestar el servicio de lavandería.

Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se fundamenta en un tipo de investigación mixta, la cual abarca la investigación de tipo documental y de campo.

Es una investigación de tipo documental, ya que se basará en trabajos realizados por otros autores, y se realizará una revisión bibliográfica para conocer las características de los elementos del problema. Así mismo, la investigación es de campo ya que la información será recolectada directamente donde se presenta el fenómeno de estudio, en este caso, en Lavandería Industrial Splendor, C.A., permitiendo ubicar información real sobre la situación de la empresa.

Unidades de Estudio

Población

Según Martínez (2006:02) “la población es un conjunto de medidas o recuento de elementos que presentan una característica común. El termino población se usa para denotar el conjunto de elementos del cual se extrae la muestra”. Conviene destacar que los elementos que forman la población pueden ser personas, objetos o cosas, y según el tamaño que posean, se le puede considerar como finita o infinita. En el caso de estudio, la población está conformada por un número limitado de elementos, conformado por 21 personas, de las cuales 18 pertenecen al Departamento de Producción, 1 persona pertenece al Departamento de Administración y 2 personas pertenecen a la Gerencia.

Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010: 173), la muestra se define como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con

precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”. Es importante señalar que la muestra permitirá realizar el análisis y la comprensión de la situación de la empresa mediante el empleo de las diferentes técnicas e instrumento de recolección de datos. En vista de que la población está conformada por un número finito y pequeño de elementos se tomará como muestra en este estudio a la población completa, constituida por 21 personas, entre el personal obrero, administrativo y gerencial, razón por la cual, no es necesario trabajar con un tamaño muestral.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

Para cubrir los objetivos planteados se debe recurrir a diferentes técnicas e instrumentos que permitan recolectar la información necesaria para dar respuesta a la problemática planteada. Las técnicas utilizadas para la recolección de los datos son detallados a continuación:

Observación: Los investigadores participarán de forma directa en el medio donde se desarrollará el estudio. A través de esta técnica, se obtendrá información de tipo cualitativa.

Encuesta: se realizará una serie de preguntas cerradas a todo el personal involucrado en el proceso productivo de la empresa, a fin de recolectar información que permita conocer sus puntos de vista en cuanto al manejo y determinación de los costos causados en la prestación del servicio de lavandería. Los resultados obtenidos a través de esta técnica serán de carácter cuantitativos.

Entrevista: se conversará con el personal administrativo y gerencial, con el objeto de conocer sus puntos de vistas en cuanto al manejo y determinación de los costos causados en la prestación del servicio. Esta técnica dará como resultado información cualitativa

Instrumentos de Recolección de Datos.

Los instrumentos según Arias (Ob. cit.) son “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Los instrumentos utilizados para el desarrollo de la presente investigación son:

- La lista de chequeos, que consiste en una lista de control donde se detallan las características propias de las actividades desarrolladas en los centros de costos de Lavandería Industrial Splendor, C.A a fin de verificar si éstas se cumplen o no.
- El Cuestionario, es un formato que contiene una serie de preguntas cerradas, el cual es aplicado por los investigadores sin que estos ejerzan influencia en las respuestas emitidas por los encuestados, que en este caso serian, el personal obrero de la empresa.
- La guía de entrevista, además de basarse en una serie de preguntas escritas, también dio espacio para que los entrevistados pudieran plantear algún comentario que justificaran sus respuestas. La misma es aplicada al personal administrativo y gerencial de Lavandería Industrial Splendor, C.A..

Procesamiento de Datos

Para llevar a cabo la elaboración de los instrumentos se tomaron en cuenta las siguientes etapas:

1. Selección preliminar de las interrogantes a realizar: A través de documentación relacionada con el proceso que permite conocer la problemática existente para formular las preguntas que conducen al logro de los objetivos.
2. Orden y Selección final de las preguntas a realizar: En base al proceso anterior se seleccionarán las que se ajusten mejor a obtener resultados más confiables.
3. Aplicación de encuestas y entrevistas: Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, tomando como muestra el total de la población de 21 personas de acuerdo a la clasificación previamente realizada, considerando los niveles jerárquicos y de ocupación en la empresa.
4. Recolección de la información obtenida a través de los instrumentos: se tomaron los resultados de los instrumentos para su posterior procesamiento y análisis.
5. Procesamiento, análisis y presentación de los datos: Organizar y plasmar los resultados obtenidos a través de gráficos, cuadros y otras herramientas que facilitaran el análisis para interpretar los datos obtenidos de cada respuesta.

Desarrollo de los Objetivos

Con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados en el presente trabajo, y con el propósito de responder a la problemática existente en Lavandería Industrial Splendor, C.A. con respecto a la determinación de los costos, se presentará una propuesta como solución, estructurada en tres (3) fases o etapas que se describen a continuación:

- Fase I: Diagnóstico de la situación actual en la determinación de los costos en Lavandería Industrial Splendor, C.A.
- Fase II: Determinar herramientas que le permitan a la empresa optimizar los procedimientos para la contabilización de los costos en Lavandería Industrial Splendor, C.A.
- Fase III: Diseñar una estructura de costos que le permita ser mas efectiva a Lavandería Industrial Splendor, C.A.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo contiene el análisis de los resultados obtenidos, mediante la aplicación de los instrumentos utilizados para recolectar los datos, que sirvieron para obtener información que ayuden a cumplir con los objetivos específicos, que sustentan la investigación.

Presentación de los resultados

A continuación, se darán a conocer los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos que se hizo a través de la observación directa, la encuesta y la entrevista.

Resultados de la observación directa

A través de la observación realizada al proceso que debe cumplirse para la prestación del servicio, se pudieron identificar algunos puntos de interés que son detallados a continuación:

1.- Prendas a las cuales se les aplica el servicio de lavandería.

Lavandería Industrial Splendor, C.A., se encarga de prestar servicio de lavandería a nivel industrial, es decir, le presta servicio de lavado a Hoteles, Moteles, Restaurantes, Agencias de Festejos y Panaderías. Entre las prendas más comunes a tratar, se encuentran: sábanas, fundas, toallas, toallas de mano, alfombrines, manteles, servilletas de tela, forros de cojín,

faldas de sillas (cortas y largas), tapetes (de mesa), faldones, y forros de toldos (de medidas diversas).

2.- Las acciones, tareas, actividades y procesos que componen la secuencia de la prestación del servicio.

Paso 1: Preparación de la maquinaria: Lo primero que se hace en la mañana, es encender la caldera y los compresores, para que al llegar la lencería/ mantelería al galpón ya esté todo preparado para empezar a trabajar.

Paso 2: Recepción de lencería/mantelería: Los chóferes y sus respectivos ayudantes, se encargan de ir a los diferentes clientes a retirar la lencería o mantelería según sea el caso, para llevarlas a la lavandería y así iniciar el proceso de lavado. Cabe destacar, que hay clientes a los cuales no se les presta el servicio a domicilio sino que ellos mismos hacen llegar la lencería o mantelería a la lavandería.

Paso 3: Selección y Lavado: Primero se separa la lencería/ mantelería por cliente, así como también se separan las piezas de colores de las piezas blancas, luego se procede a cargar las lavadoras según la capacidad de cada una, y este proceso dura aprox. 1:45 min.

Paso 4: Secado: La lencería es transportada hasta el área de secado en unos carros especiales para lavandería, y son descargados por el operador en las secadoras. El proceso de secado varía según el tipo de lencería que se esté manejando, y el mismo puede durar entre 10 minutos y 55 minutos.

Paso 5: Posterior al secado: Al salir las piezas de las secadoras, son sometidas a 3 procedimientos distintos según las características de las piezas.

1. Sacudir (ordenar), planchado y doblado.
2. Planchado y doblado.
3. Doblado.

El tiempo de planchado de las piezas varía de acuerdo al tamaño, como por ejemplo las sabanas se planchan 2 piezas por minuto, mientras que las fundas 6 piezas por minuto aproximadamente.

La mayor parte de las piezas son planchadas una vez dobladas, son ordenadas y amarradas por lotes, y en algunos casos se cubren con bolsas transparentes para resguardar las prendas, luego son guardados en el depósito de lencería.

Paso 6: Reproceso: Hay reproceso en algunas piezas, varían debido a que las manchas son muy fuertes y no salen con una sola lavada, lo que genera un tratamiento especial según sea el caso.

Como por ejemplo: las manchas pequeñas, pueden salir con un desmanche manual, y no es necesario el lavado completo de la pieza. En otros casos, las manchas pueden ser más fuertes, lo que amerita dos o más lavados completos para desaparecer las manchas. En otras ocasiones, el reproceso puede ser solo al momento del planchado, es decir, que la pieza haya quedado húmeda o arrugada y hay planchar nuevamente, en otras palabras, éste último reproceso no requiere un lavado adicional de la pieza.

Paso 7: Apagado: Una vez terminado el lavado y secado se apagan las maquinarias, y finalizado el planchado, se cierra el gas de las planchas y procede al enfriamiento de las mismas, lo cual tarda aprox. 60 minutos.

3.- El tipo de máquinas, equipos, instalaciones y edificios que posee para el proceso integral de la prestación del servicio.

Lavandería Industrial Splendor, C.A., se encuentra ubicada en un galpón de aproximadamente 600 M². Las maquinarias utilizadas en los diferentes departamentos son las siguientes:

- Lavado: posee varias lavadoras, cuya capacidad operativa varía entre las 50 libras y 450 libras.
- Secado: posee varias secadoras de gas, cuya capacidad varía entre 75 libras y 125 libras.
- Planchado: se utilizan dos planchas calandras de 3 metros cada una y una plancha de prensa (tintorería).
- Despacho: se cuenta con dos camionetas Mitsubishi tipo panel y un camión Iveco Daily.
- Adicionalmente, posee 10 carros de lavandería para transportar la ropa dentro de las instalaciones, una caldera, un calentador de agua de 10.000 litros, un hidroneumático de 2.000 litros con dos bombas alternas, y un compresor de aire. En la actualidad toda la maquinaria mencionada se encuentra operativa.

4.- Capacidad máxima práctica y los niveles de actividad de planta que pueden utilizarse en un horizonte de predicción.

La capacidad máxima de lavado se encuentra alrededor de las 5.500 libras por día.

5.- El tipo de suministros (bienes y servicios de terceros) que se consumen o utilizan en la prestación del servicio.

- Electricidad.
- Gas natural.
- Agua.
- Productos Químicos: detergente en polvo, detergente líquido, hipoclorito de sodio, sulfato de aluminio, quita óxido y suavizante.
- Otros suministros: pábilo, bolsas plásticas transparentes.

6.- Las características de los almacenes de materiales, seguridad, correcta y actualizada tecnificación tanto en la conservación de los mismos como en la economía de espacios y movimientos para el mejor cumplimiento de sus fines.

Los productos químicos son almacenados en un depósito ubicado fuera de las instalaciones de la lavandería, por lo que el personal encargado del área de lavado debe dirigirse a ese lugar a retirar los productos químicos necesarios para trabajar durante una semana. En algunos casos, como el producto llega en grandes cantidades, éste debe ser trasvasado en envases más pequeños para poderlos transportar con mayor facilidad.

7.- La dotación de personal necesario para la elaboración o transformación de los productos así como para atención de servicios auxiliares o de apoyo, según se trate de personal permanente, móvil o transitorio. Se realiza una calificación profesional requerida en las tareas a diseñar o revisar.

En cuanto a la dotación de implementos necesarios para realizar las labores diarias, los trabajadores de Lavandería Industrial Splendor, C.A., reciben periódicamente dotación de uniformes e implementos de seguridad.

Por otro lado, a nivel de capacitación del personal, éste no recibe capacitación a nivel técnico, sino que la experiencia es adquirida en la misma área de trabajo, en ocasiones las personas con más agilidad para realizar una labor son las que adiestran a aquellas personas que no tienen la práctica o no conocen como se desarrolla el proceso. En otras palabras, no existe un manual de normas y procedimientos escrito, para que el personal se guíe por esos lineamientos sino que se trabaja en base a las experiencias adquiridas con el paso del tiempo.

8.- La existencia de un sector encargado de la emisión de normas y procedimientos que reglen las tareas productivas, las auxiliares y las de áreas no fabriles (financiación, comercialización y administración).

Aún cuando en Lavandería Industrial Splendor, C.A. existen normas y procedimientos establecidos para ejecutar la prestación del servicio, no hay evidencia de alguna normativa formalmente estructurada que permita orientar al personal en caso de presentar dudas sobre cómo realizar alguna acción.

9.- El costo unitario y total de los servicios prestados. Se determina la forma y la secuencia seguida para la obtención contable, o en su caso, su estimación extracontable para uso gerencial. Se observan los costos absorbidos mensuales, la generación de tal información y la conciliación entre cifras resultantes y estimadas.

En el caso de estudio, no se obtuvo evidencias físicas del método específico utilizado para determinar los costos unitarios y totales que se generan por la prestación del servicio de lavandería. De modo que, los costos unitarios son estimados de forma empírica, y los costos totales son tomados a partir de las facturas recibidas por concepto de compra de insumos, o por el pago mensual de los servicios básicos. Es importante mencionar, que la contabilidad se lleva de manera outsourcing, lo que dificulta el registro oportuno de las operaciones que están estrechamente ligadas con la prestación del servicio.

10.- Los registros y documentos respaldatorios de costos que se utilicen para toda la secuencia productiva. Se fijan los métodos y oportunidad de los registros.

Los únicos documentos que respaldan la información de costos que se encuentran disponibles en la actualidad son las facturas de compras, y por servicios recibidos, del mismo modo, también se encuentran los recibos de pago del personal que allí labora.

11.- Las características de auditoría operativa existente y de control interno que se practican, así como la existencia de eventuales puntos débiles perceptibles en los mismos, la posibilidad de crearlos o perfeccionarles.

En la empresa, no se ha llevado a cabo ningún procedimiento de auditoría operativa (ni interno, ni externo), sin embargo, se evidencia que el control interno es débil, por lo que amerita evaluar las fallas existentes, así como también incorporar los controles necesarios que coadyuven al óptimo funcionamiento del proceso productivo o de la prestación del servicio.

En virtud de los aspectos detallados anteriormente, obtenidos por los investigadores mediante la observación directa en Lavandería Industrial Splendor, C.A se pudo conocer la forma en que se desarrollan cada una de las tareas relacionadas en los centros de costos, así como también las condiciones físicas y estructurales de la misma, que permite establecer una visión amplia sobre las condiciones generales de la empresa.

Resultados y análisis de la encuesta

Las encuestas realizadas a los trabajadores de Lavandería Industrial Splendor, C.A arrojaron los siguientes resultados:

1) ¿Conoce usted el proceso de lavado?

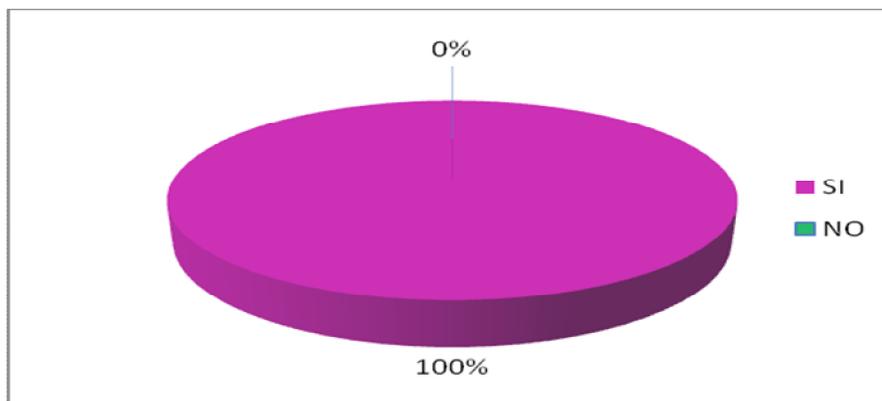
Cuadro N° 2

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 1 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 1



Análisis: Los resultados obtenidos revelan que el cien por ciento (100%) de los trabajadores de Lavandería Industrial Splendor, C.A. afirman conocer el proceso de lavado. Resultados que permiten evidenciar que la empresa cuenta con un personal capacitado, e involucrado con las operaciones, aspecto que favorece esta investigación ya que se cuenta con el conocimiento del recurso humano.

2) ¿Existe control físico del inventario de materia prima?

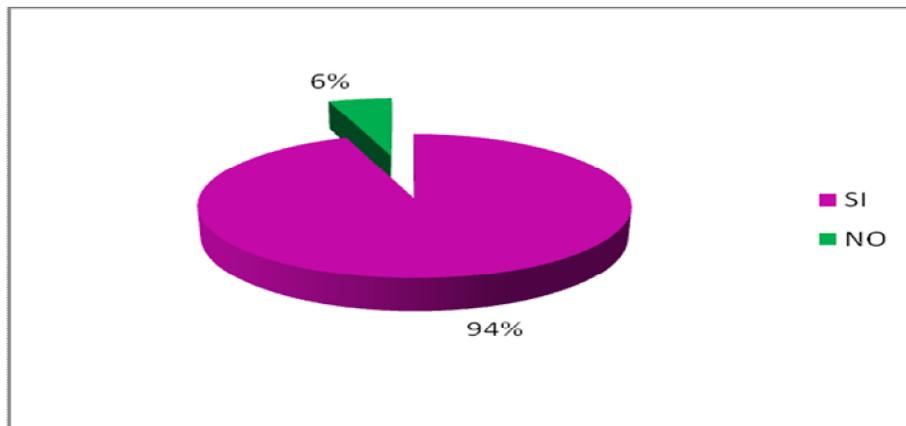
Cuadro Nº 3

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 2 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	94%
NO	1	6%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 2



Análisis: Por medio de la encuesta se obtuvo que el noventa y cuatro por ciento (94%) de los trabajadores consideran que si existe control físico de los insumos utilizados para la prestación del servicio, mientras que un seis por ciento (6%) opina que tales controles no se llevan a cabo. Resultados que permiten afirmar que en la empresa se llevan ciertos controles que serían de gran utilidad para realizar o implementar una estructura de costos que conlleve a un estudio y análisis para decisiones más acertadas y ajustadas a la realidad de la misma.

3) ¿Se elabora un comprobante por la recepción de los diferentes insumos en el almacén?

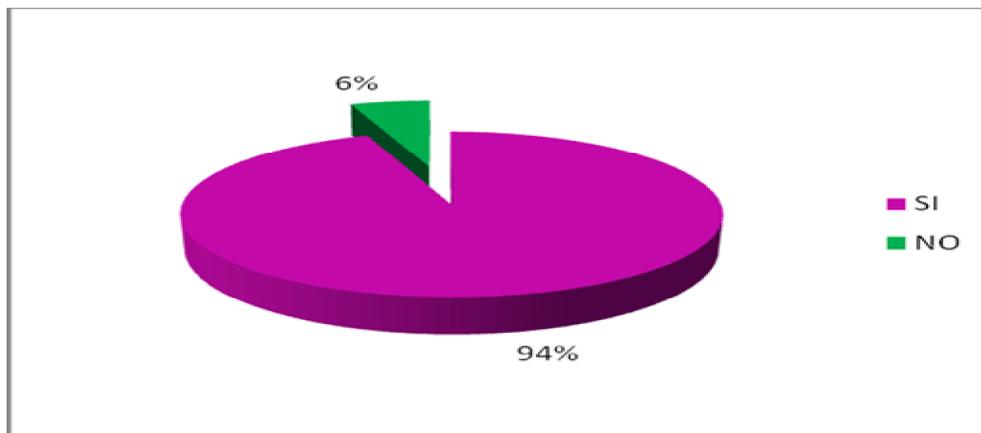
Cuadro N° 4

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 3 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	94%
NO	1	6%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 3



Análisis: En este caso el noventa y cuatro por ciento (94%) de los encuestados responden positivamente, afirmando que si realizan un comprobante en la recepción de los diferentes insumos que llegan al almacén, mientras que el seis por ciento (6%) responde lo contrario. Mediante este resultado podemos evidenciar que existe el hábito de respaldar los datos generados en esta operación y este documento es de gran utilidad para el proceso de contabilización y control.

4) ¿Se manejan estándares de cantidad de materia prima utilizada en el lavado?

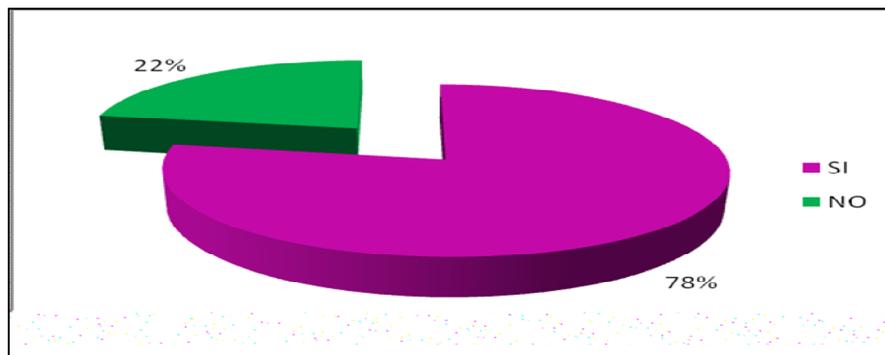
Cuadro Nº 5

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 4 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	78%
NO	4	22%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 4



Análisis: Los resultados obtenidos revelan que el setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados consideran que si se manejan estándares de materia prima utilizada para el proceso de lavado. Por otra parte el veinte y dos (22%) restante considera que no existe un estándar al momento de aplicar la materia prima a las prendas para su lavado. Estos resultados confirman la existencia de estándares físicos de los insumos necesarios para realizar el lavado, datos que ayudan a conocer los costos de los insumos utilizados en el proceso.

5) ¿Se elabora un comprobante donde especifica la cantidad de insumos utilizados por cada trabajo que realiza?

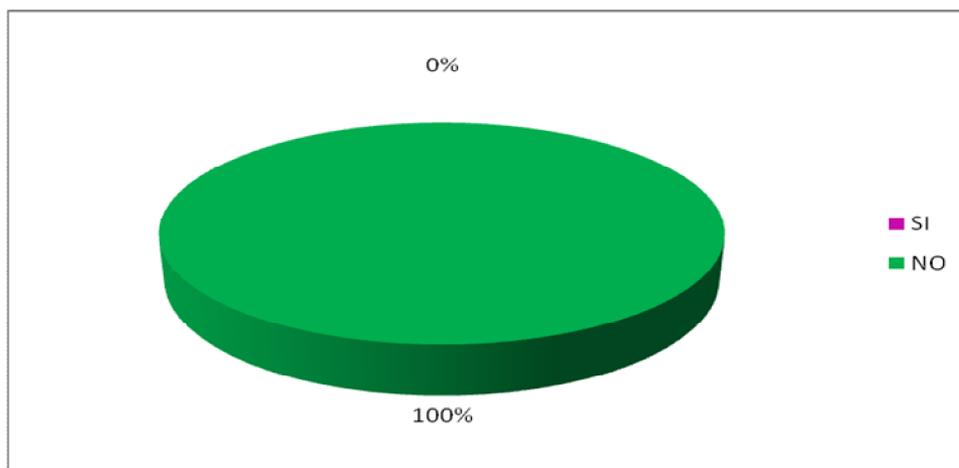
Cuadro N° 6

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 5 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 5



Análisis: Todos los encuestados coinciden en un cien por ciento (100%) en que no se elabora un comprobante para conocer las cantidades utilizadas por cada trabajo que realizan. En particular, sobre este resultado obtenido, podemos resaltar la gran importancia de implementar todas las estrategias y controles necesarios para tratar de conseguir la mayor cantidad de información clave para el análisis y estudio de los costos.

6) ¿Se elabora un comprobante para controlar la entrada y salida de insumos?

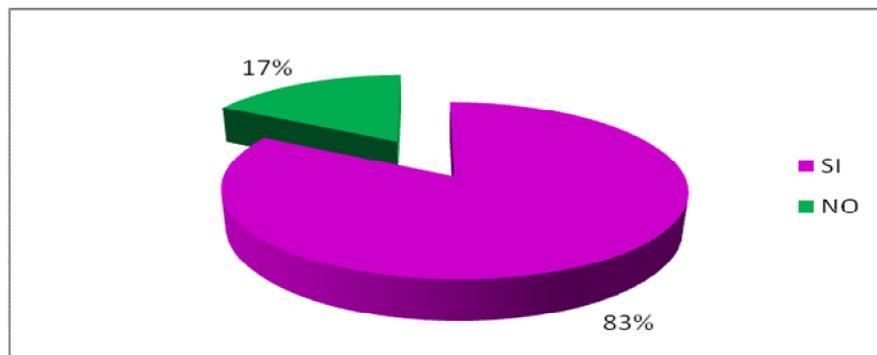
Cuadro Nº 7

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 6 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	83%
NO	3	17%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro.6



Análisis: El ochenta y tres por ciento (83%) de los trabajadores encuestados están de acuerdo en que si se realiza un comprobante para controlar las entradas y salidas de los insumos, mientras que un diecisiete por ciento (17%) desconoce de esta actividad. Mediante el resultado obtenido se puede evidenciar la supervisión que existe sobre los insumos que ingresan y egresan de los inventarios o stop que almacena la empresa para mantenerse operativa en la prestación del servicio permitiéndole conocer cuales serian los niveles de rotación, y proteger además de controlar las cantidades que entran y salen.

7) ¿Los insumos se almacenan bajo condiciones adecuadas?

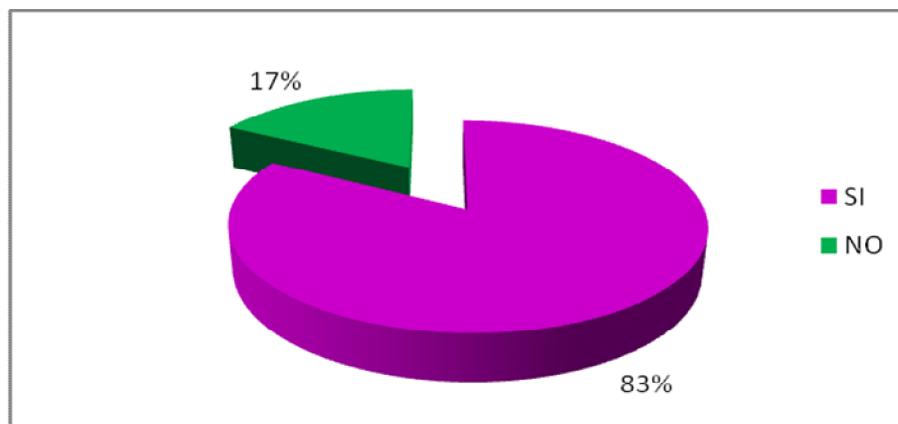
Cuadro N° 8

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 7 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	83%
NO	3	17%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 7



Análisis: los resultados obtenidos revelan que un ochenta y tres por ciento (83%) del personal opina que los insumos están almacenados bajo condiciones adecuadas mientras que el diecisiete por ciento (17%) opina lo contrario. Guiándonos por los resultados se puede deducir que la organización mantiene condiciones de almacenamiento necesarias para la protección y conservación de los insumos, sin embargo, el descuido de esta condición ocasionaría costos adicionales e innecesarios que afectarían los costos y la calidad del servicio, así como también la utilidad de la empresa.

8) ¿Se lleva un control de las piezas reprocesadas?

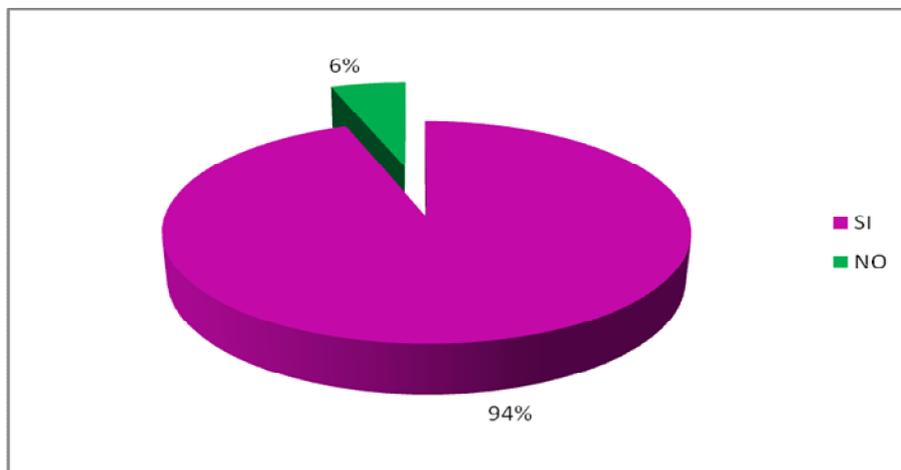
Cuadro N° 9

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 8 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	96%
NO	1	4%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 8



Análisis: un noventa y seis por ciento (96%) refleja en la encuesta realizada que si lleva control de las piezas reprocesadas mientras que por otro lado el cuatro por ciento (4%) no realiza la actividad planteada. Mediante los resultados obtenidos se logra evidenciar que los trabajadores conocen y llevan un control de las piezas reprocesadas información relevante para conocer y controlar el reproceso y sus costos.

9) ¿Se generan órdenes de trabajo a partir de la inspección y clasificación de las piezas según el tipo de manchas que presenten antes del lavado?

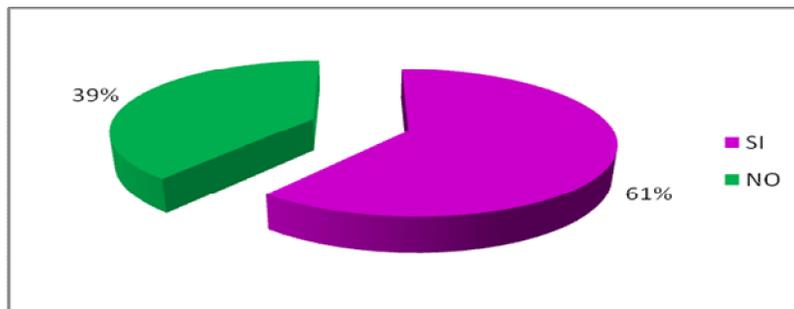
Cuadro Nº 10

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 9 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	61%
NO	7	39%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 9



Análisis: Los resultados obtenidos indican que un sesenta y uno por ciento (61%) del personal considera que si se generan ordenes de trabajo a partir de la inspección y clasificación, según el tipo de mancha que posean las piezas mientras que un treinta y nueve por ciento (39%) de los encuestados considera que no. Según estos resultados se evidencia la existencia de una orden de producción utilizada para clasificar el tipo de tratamiento que se le dará en el proceso de lavado a las piezas según el tipo de mancha, lo que permite en un principio identificar y controlar los costos que se generen en tales órdenes.

10) ¿Se maneja algún control de las piezas que ingresan y egresan a la lavandería por cada cliente?

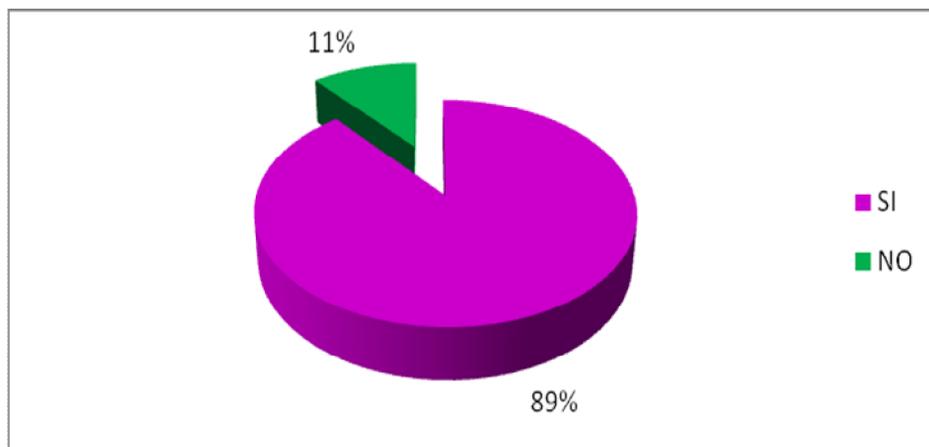
Cuadro N° 11

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 10 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	89%
NO	2	11%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 10



Análisis: El ochenta y nueve por ciento (89%) de los encuestados responden que si manejan un control de las piezas que ingresan y egresan por cada cliente que solicita los servicios, mientras que el once por ciento (11%) no comparte esta opinión. Estos resultados que favorecen a la empresa, ya que el uso de este instrumento permite controlar el manejo de las piezas sin embargo, es necesario que el cien por ciento de los trabajadores utilicen esta herramienta.

11) ¿Se maneja un registro del tiempo empleado en la recepción y despacho de la lencería/mantelería?

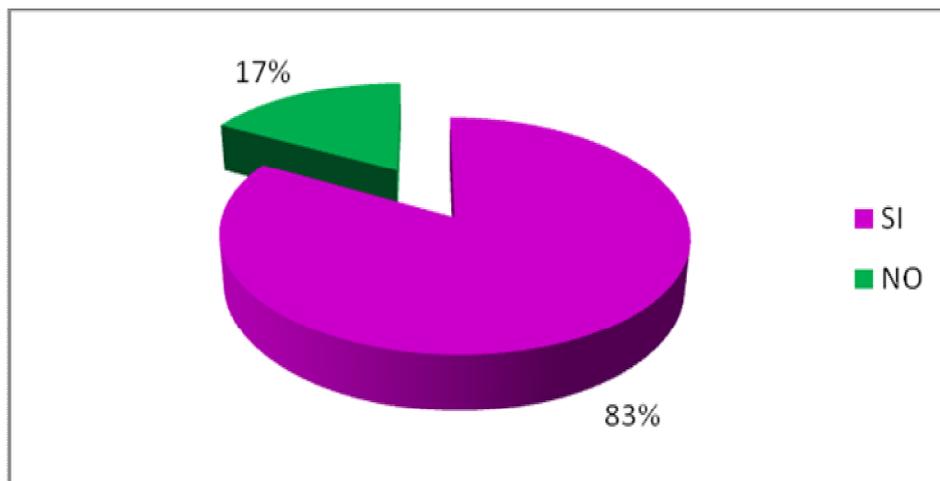
Cuadro Nº 12

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 11 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	83%
NO	3	17%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 11



Análisis: Los resultados obtenidos indican que un ochenta y tres por ciento (83%) de los trabajadores manejan un control del tiempo empleado en la recepción y despacho de la lencería/mantelería, mientras que un diecisiete por ciento (17%) opinan de forma negativa sobre el manejo de tales controles. Dicha información permite conocer los costos de mano de obra empleados en estas actividades para la prestación de los servicios.

12) ¿Las operaciones por el servicio prestado son resumidas y reportadas por etapas a contabilidad para su registro?

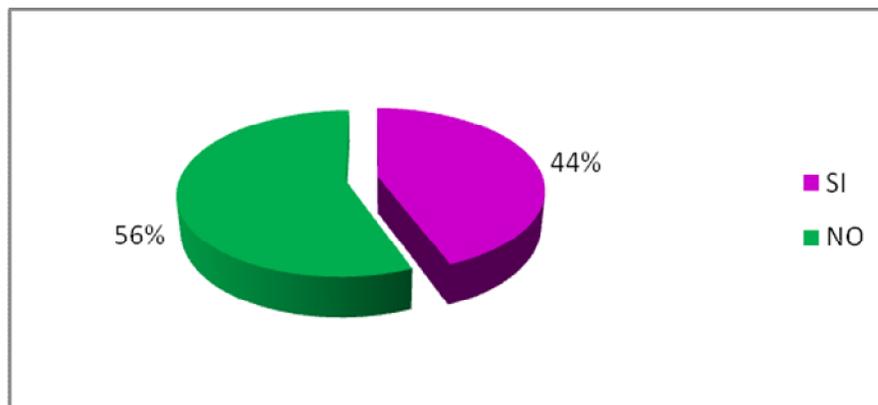
Cuadro Nº 13

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 12 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	44%
NO	10	56%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 12



Análisis: El cuarenta y cuatro por ciento (44%) de los encuestados consideran que las operaciones que realizan son resumidas y reportadas al departamento de contabilidad para su registro, mientras que el cincuenta y seis por ciento (56%) opinan que tales operaciones no se reportan para ser contabilizadas. Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de establecer instrumento que permita resumir y reportar información de producción indispensable para el proceso de costeo del servicio.

13) ¿Se manejan estándares de tiempo para el lavado, secado, planchado y doblado de la lencería/mantelería?

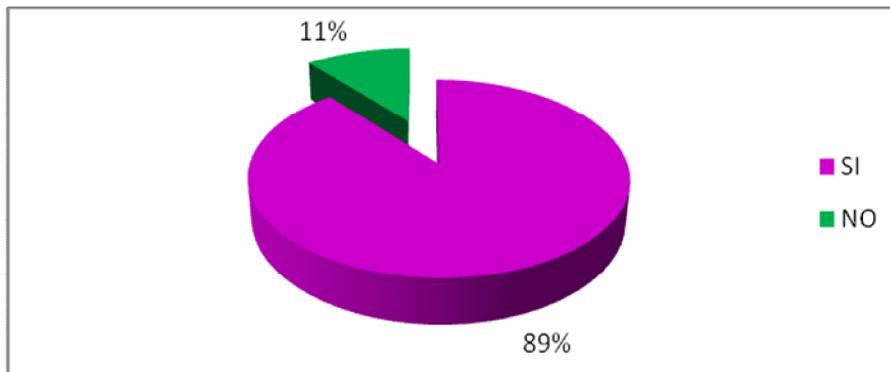
Cuadro Nº 14

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 13 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	89%
NO	2	11%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 13



Análisis: Los resultados obtenidos revelan que un ochenta y nueve por ciento (89%) de los trabajadores consideran que se llevan estándares de tiempo para los procesos de lavado, secado, planchado y doblado de las piezas que ingresan para la prestación del servicio, mientras que un once por ciento (11%) de los trabajadores opinan que esto no se está haciendo. Se evidencia que ciertamente manejan estándares de tiempo para cada uno de los procesos que están involucrados en el servicio, lo cual hace aun más viable la propuesta de una estructura de costos para, acumular, registrar, analizar y tomar las mejores decisiones.

14) ¿Existe un manual de normas y procedimientos?

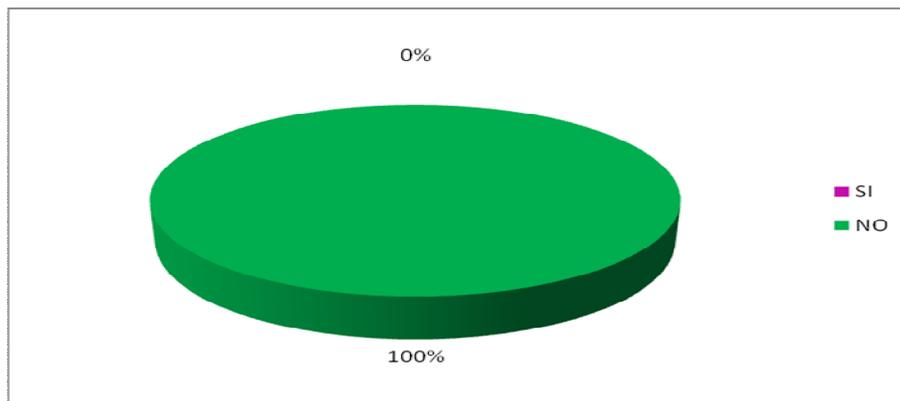
Cuadro N° 15

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 14 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 14



Análisis: El cien por ciento (100%) de los encuestados evidencian que en la Lavandería Industrial Splendor, C.A. no existe un manual de normas y procedimientos que les permita a los trabajadores guiarse para ejecutar mejor manera sus actividades y lograr ser aun más eficaces y eficientes.

15) ¿Recibe usted otros beneficios aparte de sus sueldos y salarios que no estén reflejados en su comprobante de pago?

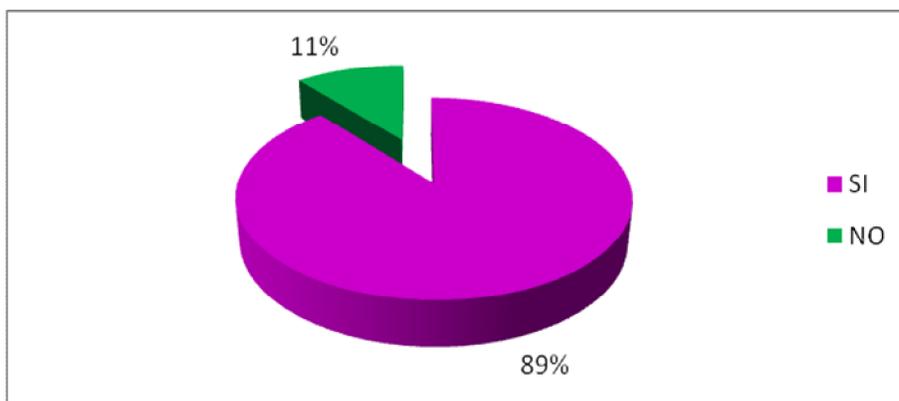
Cuadro Nº 16

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 15 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	89%
NO	2	11%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 15



Análisis: Los resultados obtenidos indican que el ochenta y nueve por ciento (89%) de los trabajadores afirman recibir algún otro beneficio aparte de sus sueldos y salarios, mientras que solo el once por ciento (11%) de los trabajadores no son partidarios de tal afirmación. Estos beneficios permiten que el trabajador labore con una mayor motivación al logro de los objetivos, incrementando la calidad en el servicio y por ende siendo más competitivos a nivel industrial.

16) ¿Se retrasa con frecuencia el trabajo a causa de fallas constantes en los equipos?

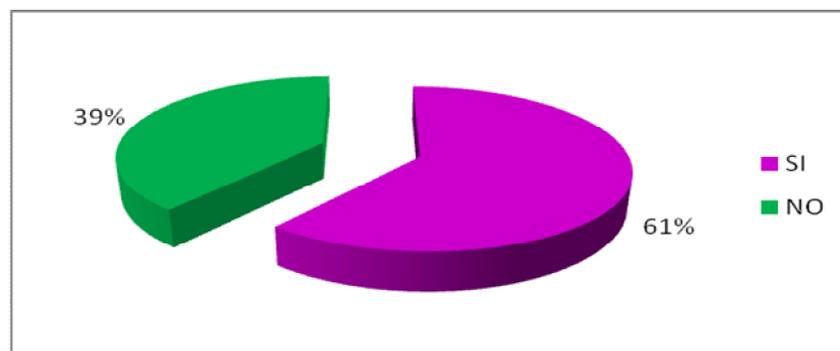
Cuadro N° 17

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 16 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	61%
NO	7	39%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 16



Análisis: Según la gráfica el sesenta y uno por ciento (61%) de los trabajadores opinan que existen retrasos a causas de las fallas constantes en los equipos, mientras que un treinta y nueve por ciento (39%) opina que no existen tales retrasos frecuentes por tales motivos. Esto evidencia que las maquinarias están relativamente funcionales y operativas la mayoría del tiempo en que se realizan los procesos para la prestación de los servicios, sin embargo la revisión sobre las máquinas debe realizarse de manera periódica para garantizar la continuidad del proceso y disminuir los tiempos innecesarios.

17) ¿La empresa suministra implementos a los empleados?

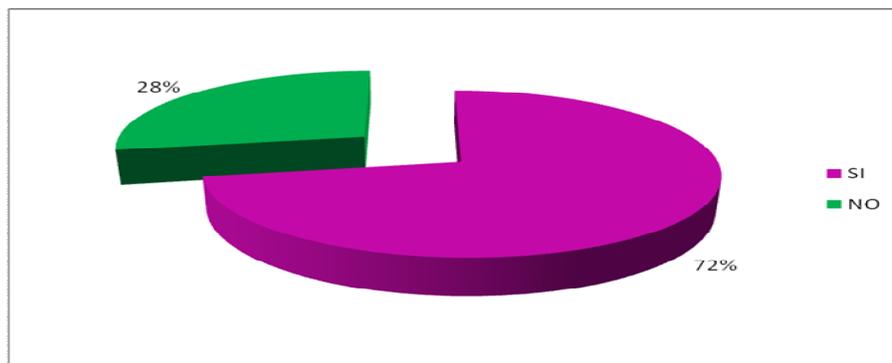
Cuadro Nº 18

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 17 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	72%
NO	5	28%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 17



Análisis: Los resultados obtenidos muestran que un setenta y dos por ciento (72%) de los trabajadores consideran que la empresa suministra implementos de trabajo a sus empleados que les permite laborar más a gusto y seguros, para que las actividades sean más fluidas y efectivas, aunque, el veinte y ocho por ciento (28%) considera que esta situación no es así. Cabe destacar que es muy importante que a los empleados se les suministre y que además usen sus implementos de trabajo ya que, mediante estos se puede prever o reducir cualquier posibilidad de accidentes laborales, que como consecuencia el incurrir en costos innecesarios para la empresa.

18) ¿Se presta el servicio de transporte a todos los clientes?

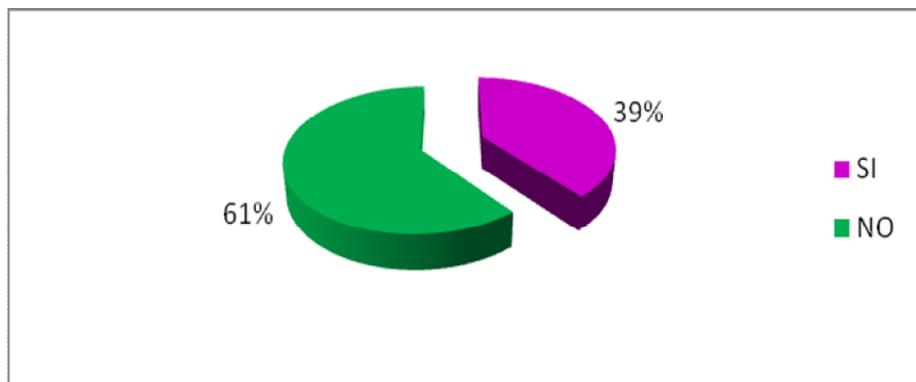
Cuadro N° 19

Distribución de las respuestas dadas por los trabajadores al ítem 18 del cuestionario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	39%
NO	11	61%
TOTALES	18	100%

Autor: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Grafico Nro. 18



Análisis: El treinta y nueve por ciento (39%) de los trabajadores opina que sí se les presta el servicio de transporte a todos los clientes, mientras que el sesenta y uno por ciento (61%) del resto de los trabajadores considera que no, logrando evidenciar que ciertamente se están generando costos adicionales a causa del transporte para el traslado de las piezas objeto del servicio que envían los clientes, lo cual es importante reflejar en una estructura de costos para posteriormente ser analizados y optimizados.

La información resultante de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de Lavandería Industrial Splendor, C.A es de vital importancia ya que reflejan una serie de debilidades, como falla de los controles internos como mecanismo para controlar las entradas y salidas de la lencería e insumos; así como también la ausencia de un manual de normas y procedimientos. Aunado a esto, se detecto que en los centros de costos no se manejan las herramientas necesarias para la acumulación de dichos costos.

Resultados de la entrevista

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las entrevistas al personal administrativo y gerencial de la Lavandería Industrial Splendor, C.A.

Es importante destacar que la entrevista fue realizada en dos bloques, el primero realizado al personal administrativo que en su oportunidad respondió sólo a ciertas interrogantes, ya que el resto de las mismas estaban enfocadas a los gerentes de la empresa; por otro lado se entrevisto a los gerentes, los cuales tuvieron que responder la totalidad de las interrogantes. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Ítems 1. ¿Conoce usted la estructura y etapas del área de producción?, ¿Podría identificarlas?

Respuesta del Personal Administrativo: Si la conozco, son lavado, secado, planchado y despacho

Respuesta del Gerente 1: Si, comienza con la búsqueda de la ropa, selección de las piezas y lavado con su respectivo enjuague, secado, planchado, doblado y despacho de las mismas.

Respuesta del Gerente 2: Sí, las diferentes etapas tienen comienzo en el momento de la búsqueda de las prendas, al llegar a la lavandería es seleccionada por el personal del lavado, posteriormente pasa al área de secado, seguido a las planchas y doblado; por último entregado al cliente.

Análisis 1: Se puede evidenciar que las etapas de producción de la Lavandería Industrial Splendor, C.A están plenamente identificadas por el personal administrativo y los gerentes como lavado, secado, planchado y despacho.

Ítems 2. ¿Se planifica la producción del servicio?, de ser afirmativa la respuesta, ¿De qué manera planifican la producción?

Respuesta del Personal Administrativo: Si, se planifica, se saca el trabajo en base a la ropa que va llegando a las instalaciones.

Respuesta del Gerente 1: Si, se hace una planificación del servicio, en función de la ropa que va llegando, todo debería lavarse el mismo día para entregarlo al día siguiente, sin embargo, si se presenta alguna eventualidad (es decir un pedido especial por el cliente) se hace una reestructuración de la planificación.

Respuesta del Gerente 2: Si se hace una planificación diaria, en relación a las necesidades de cada cliente, sin embargo en el transcurso del

día, se toma en consideración algún pedido especial, lo que generaría un cambio de planes.

Análisis 2: Los entrevistados concuerdan en que si existe planificación y que la misma es constante y solo cambia si los clientes piden con urgencia un pedido especial. También acotaron que la producción sale el mismo día, lo que genera que no quede remanente para el próximo día.

Ítems 3. ¿Se generan retrasos en la prestación del servicio?, de ser afirmativa la respuesta, ¿Cuales considera usted que son las causas más comunes?

Respuesta del Personal Administrativo: Si se generan algunos retrasos, en ocasiones es porque el personal no llega a tiempo, o por fallas eléctricas.

Respuesta del Gerente 1: Sí, se retrasa un poco el trabajo por diferentes motivos, como por ejemplo: fallas de la maquinaria, ausencia del persona, o fallas en los servicios básicos. Sin embargo, se hace lo posible para que la producción no se pare, tomando las medidas pertinentes como contratar servicios externos, en el caso de los servicios básicos; cuando se trata de fallas de la maquinaria se solicita al mecánico para que resuelva el problema y cuando falta personal se incrementan las horas extras de trabajo.

Respuesta del Gerente 2: Sí, en ocasiones por desperfectos mecánicos, fallas de energía eléctrica y problemas con el suministro de agua, lo cual implica llamar al técnico especializado para que solvante el

desperfecto y en el caso de las fallas eléctricas alquilar una planta eléctrica, en lo relacionado con el suministro de agua, se contratan camiones cisternas.

Análisis 3: Las causas más comunes que generan retrasos en el trabajo son, fallas eléctricas, ausencia laboral, problemas con los servicios básicos y algunos desperfectos en la maquinaria. Para solventar las diversas situaciones los encargados toman las medidas que creen más convenientes para cumplir con el trabajo en el tiempo pautado.

Ítems 4. ¿Las prendas lavadas en ocasiones ameritan reproceso?, de ser afirmativo, ¿Cuáles considera usted que son las causas más comunes?

Respuesta del Personal Administrativo: Si, lo más común es por desmanche.

Respuesta del Gerente 1: Sí, hay piezas que ameritan desmanche entre las manchas más comunes están las de moho, grasa, aceites y óxido.

Respuesta del Gerente 2: Si, lo más repetitivo son las manchas de sangre, grasa, moho, óxidos, desinfectantes, nicotina.

Análisis 4: Las causas más comunes de reproceso, son las ocasionadas por desmanche de las prendas, dentro de las que se mencionaron el aceite, sangre, moho, grasa, nicotina, aceite y desinfectante.

Ítems 5 ¿Poseen un sistema de valoración de inventario de insumos?, ¿En qué forma lo manejan?

Respuesta del Personal Administrativo: Un sistema como tal no, yo hago algunas anotaciones a mano de los productos que se usan para el lavado.

Respuesta del Gerente 1: un sistema de valoración del inventario, que se realiza una vez al final de año.

Respuesta del Gerente 2: Un sistema como tal no, se maneja de forma rudimentaria, ya que no hay evidencia de un control formalmente establecido.

Análisis 5: La empresa no maneja algún sistema de valoración de los insumos, lo manejan de forma informal, sin dejar evidencia física de los procedimientos.

Ítems 6. ¿El stock de los insumos a fin de mes es significativo?, dé una breve explicación.

Respuesta del Personal Administrativo: No manejo esa área.

Respuesta del Gerente 1: El stock de insumos a final de mes es variable, es decir, depende del trabajo que se haya recibido y también depende de las fechas en que se reciban los pedidos de los productos.

Respuesta del Gerente 2: El stock a final de mes no es constante porque va a depender de la temporada ya que si por ejemplo es un mes donde se celebran varios días festivos, se va a incrementar la materia prima utilizada en comparación con otros meses.

Análisis 6: De forma exacta no se conoce el stock de los insumos al final de cada mes, esto depende de la cantidad de trabajo recibido en el mes y de que las fechas en que se reciben los insumos, porque si coincide con el cierre del mes, por ende el stock va ser representativo.

Ítems 7 ¿Se cancelan fletes por los insumos adquiridos?, dé una breve explicación.

Respuesta del Personal Administrativo: Hasta donde yo sé no se paga flete.

Respuesta del Gerente 1: No se cancelan fletes, ya que en el monto total de la factura está incluido el traslado.

Respuesta del Gerente 2: No, en el monto de la facturación no se hace mención de ningún costo por el traslado de los insumos, por lo que se asume que viene incluido con el costo de los mismos.

Análisis 7: Por la información recopilada, la empresa no incurre en desembolsos adicionales por los insumos adquiridos, el proveedor incluye el traslado de los mismos hasta la planta.

Ítems 8. ¿Se le cancela a los trabajadores beneficios adicionales a los sueldos y salarios? De ser afirmativo, ¿Qué otros beneficios reciben?

Respuesta del Personal Administrativo: Si, con el poco tiempo que llevo aquí, he visto que se nos cancelan bonos mensuales y beneficios sociales.

Respuesta del Gerente 1: Los trabajadores reciben sus sueldos normales, adicionalmente se les cancelan las listas escolares hasta 6to. Grado, bonos Premium.

Respuesta del Gerente 2: Se les cancelan sus sueldos semanales, a fin de mes reciben un bono por asistencia, bonos Premium y su cesta ticket; una vez al año los útiles escolares, aparte en algunas fechas del año se les asignan bonos especiales.

Análisis 8: La empresa remunera de forma normal a los trabajadores, adicionalmente gozan de beneficios sociales, como costeo de la lista escolar hasta sexto grado; también cancela los bonos especiales que tiene estipulado como política.

Ítems 9 ¿Se evalúa el desempeño y rendimiento del personal?, de ser afirmativa la respuesta, ¿Qué aspectos toman en cuenta para realizar la evaluación?

Respuesta del Gerente 1: Si, se evalúa tomando en cuenta la responsabilidad y la buena disposición para realizar las tareas asignadas.

Respuesta del Gerente 2: Si, la evaluación va a depender de las labores asignadas a cada uno, ya que se toma en cuenta el grado de responsabilidad y cumplimiento.

Análisis 9: La empresa no aplica ningún modelo para evaluar el desempeño de los trabajadores, la evaluación es bastante subjetiva y en

base a las actitudes y aptitudes de cada uno de los trabajadores, lo que influirá en ciertas asignaciones.

Ítems 10. ¿Es involucrado el personal en programas de reducción de costos?

Respuesta del Gerente 1: Bueno, se ha tratado de incluir al personal en la programación para reducir costos, pero como no hay una supervisión constante, es difícil que se cumplan.

Respuesta del Gerente 2: Sí, se ha tratado pero se hace cuesta arriba, porque no contamos con el personal idóneo para hacer cumplir las medidas para la reducción de los costos.

Análisis 10: Uno de los problemas que presenta la empresa para involucrar al personal en la reducción de los costos, es que no existe una supervisión constante del personal para hacerles cumplir las normativas que coadyuven a la mejor utilización de los costos, aparte de una cierta resistencia por parte de los trabajadores a cumplir con esas normativas.

Ítems 11. ¿Considera usted que la información contable necesaria para la determinación de los costos se encuentra disponible?

Respuesta del Personal Administrativo: Es posible, aunque no manejo el área, me supongo que eso lo lleva el contador.

Respuesta del Gerente 1: Yo creo que sí, aunque está un poco dispersa, por lo que hay que buscar la forma de organizarla.

Respuesta del Gerente 2: Considero que si, ya que mes a mes se realizan las declaraciones fiscales y los registros contables, aunque cabe destacar que la contabilidad es externa.

Análisis 11: Los entrevistados coincidieron en que si existe la información, que está presente por separado y afirmaron que la contabilidad es de tipo outsourcing, lo que quedo en evidencia es el hecho de que no la información de los costos no la tienen a disposición de forma inmediata.

Ítems 12. ¿Se realizan cálculos de los costos causados por la prestación del servicio?, ¿Nos podría dar una breve explicación sobre la forma en que se calculan los costos?

Respuesta del Gerente 1:Bueno si, aunque no queda ningún registro de cómo lo hago, ya que lo calculo en base a referencias que me puedan proporcionar algunas facturas, la inflación, los aumentos salariales, en fin, no hay algo realmente establecido, por lo que los costos, son un estimado de lo que yo, considero que afecta la prestación del servicio.

Respuesta del Gerente 2: Si, se toman en cuenta varios factores como: los productos, los sueldos y salarios del personal, los gastos de agua, gas, electricidad, repuestos, mantenimientos de los equipos.

Análisis 12: El cálculo de los costos por la prestación de los servicios no está formalmente estructurada, ni sigue un patrón en específico, sólo está basada en la experiencia de los altos gerentes.

Ítems 13. ¿Conoce usted las ventajas de poseer una estructura de costos?, de ser afirmativa la respuesta, nombre algunas de las ventajas que considere más relevantes.

Respuesta del Personal Administrativo: Creo que es bueno, porque permite conocer los costos.

Respuesta del Gerente 1: No mucho, pero supongo que ayudaría a llevar un mejor control de los costos y tal vez se tomarían en cuenta aspectos que en ocasiones uno no les presta mucha atención.

Respuesta del Gerente 2: Sí, las ventajas de conocer una estructura de costos, es darle valor exacto a cada una de las prendas, sin caer en el error de sobrevaluar una pieza o sub-evaluarla.

Análisis 13: Los entrevistados tienen un conocimiento básico de las ventajas que implica poseer una estructura de costos, aspecto de vital importancia ya que reconocen que existe cierto vacío en el área.

Ítems 14. ¿Cree usted que conocer la estructura de costos por el servicio prestado genere un cambio favorable a nivel operacional?, dé su opinión.

Respuesta del Gerente 1: Supongo que sí, ya que la empresa puede mantenerse en el mercado, conociendo los costos, de lo contrario podría presentar pérdidas aun estando operativa.

Respuesta del Gerente 2: Por supuesto, es la mejor manera para monitorear las actividades en la planta, ya que podemos evaluar el desempeño de los trabajadores, la calidad de los productos entre otras cosas.

Análisis 14: La gerencia asume de manera afirmativa, que una estructura de costos les ayudaría a manejar y controlar los procesos relacionados con la producción.

Ítems 15. ¿Desea agregar un comentario adicional a la investigación?

Respuesta del Personal Administrativo: No.

Respuesta del Gerente 1: Me parece que la entrevista fué bastante completa.

Respuesta del Gerente 2: Bueno gracias a todas las preguntas realizadas, pude tomar en cuenta detalles que para mí son totalmente normales y sin mucha importancia, pero que son muy importantes.

La información suministrada por el personal administrativo y gerencial de Lavandería Industrial Splendor, C.A., sirve para tener una visión más amplia en términos cualitativos del manejo y determinación de los costos.

Análisis de los resultados

Una vez obtenidos los resultados de los diferentes instrumentos aplicados tanto al personal obrero como administrativo y gerencial de

Lavandería Industrial Splendor, C.A., se procede a desarrollar los objetivos planteados en la investigación, los cuales buscan aportar una solución a la problemática existente, presentadas en tres fases, las cuales se describen a continuación:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en la determinación de los costos en la Lavandería Industrial Splendor, C.A

A continuación se presenta un análisis basado en la matriz de diagnóstico DOFA, resultante de la aplicación de los diferentes instrumentos. La matriz de diagnóstico DOFA es una herramienta que permite visualizar de forma más clara, las posibles estrategias que conlleven al cumplimiento de los objetivos propuestos en la organización.

La matriz DOFA es muy conocida dentro del mundo empresarial, ya que a través de ella se pueden evaluar aspectos de índole interno como las fortalezas y las debilidades de una organización, así como también aspectos externos, del entorno y medios en los que desenvuelve la compañía.

En el caso específico, de la Lavandería Industrial Splendor, C.A., para la elaboración de la matriz de diagnóstico DOFA, primeramente se identificaron cada una de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Para posteriormente estructurar, agrupar y analizar los aspectos de la siguiente manera (Ver cuadro N° 20):

- Estrategias FO: Dentro de este grupo se encuentran relacionadas las fortalezas ya sean internas o externas, que fueron identificadas como oportunidades que le permitan a la empresa aprovechar el potencial.

- Estrategias FA: La estrategia permite reunir las fortalezas que tiene la empresa a nivel externo, y que pueden estar amenazadas por agentes externos que ponen en peligro el éxito.
- Estrategia DO: La estrategia busca identificar las debilidades de la empresa, para transformarlas en oportunidades potenciales a través del mejoramiento continuo.
- Estrategia DA: Dentro de este grupo se reúnen tanto las debilidades como las amenazas, es un punto bastante delicado y en el cual se deben tomar las medidas para minimizar los riesgos que implican.

Cuadro N°20. Matriz DOFA de Lavandería Industrial Splendor, C.A

<p style="text-align: center;">Debilidades</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p>
<p>D1: No se controlan los costos del servicio de lavado</p> <p>D2: Posee un control interno deficiente</p> <p>D3: Toma de decisiones inadecuadas por falta de información confiable y oportuna</p> <p>D4: Desconocimiento por parte de la gerencia de la rentabilidad de cada uno de los servicios prestados</p> <p>D5: No existe manual de normas y procedimientos que permita aclarar dudas</p> <p>D6: No hay supervisión constante para verificar que las labores se realizan de forma correcta</p>	<p>F1: Las actividades que se realizan en cada una de las áreas para prestar el servicio de lavandería están identificadas por parte del personal, el cual posee la experiencia necesaria para realizar gran parte de sus labores</p> <p>F2: Se dota al personal con las herramientas básicas necesarias para que puedan realizar sus actividades</p> <p>F3: Se realizan entregas oportunas de las prendas recibidas</p> <p>F4: La empresa cuenta con equipos propios que le permite cumplir con las obligaciones adquiridas ante sus clientes</p> <p>F5: La empresa está abierta a los cambios tecnológicos y estructurales que le permita permanecer en el mercado</p> <p>F6: Poseen una cartera de clientes potenciales</p> <p>F7: Visión de futuro para la expansión de la empresa</p>
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas</p>
<p>O1: Prestar servicio de lavandería de mejor calidad que los competidores</p> <p>O2: Toma de decisiones basadas en información confiable y oportuna</p> <p>O3: Aprovechar la rentabilidad del negocio</p> <p>O4: Permanencia en el mercado con alto nivel competitivo</p>	<p>A1: Vulnerabilidad ante los competidores</p> <p>A2: Generar costos innecesarios para la prestación del servicio</p> <p>A3: La demanda de los servicios es variable, lo que en ocasiones impide una buena planificación</p> <p>A4: Políticas fiscales y económicas</p>

Estrategia FO:

1. Al poseer un personal con alto nivel de experiencia en su área, se le puede ofrecer al cliente un servicio de mejor calidad.
2. Al tener identificadas todas las áreas de la empresa y que el personal este consciente de esto, al aplicar los controles pertinentes se podrán tomar decisiones más acertadas.
3. Si la empresa controla de forma eficiente sus costos podría aumentar su margen de rentabilidad, ofreciendo siempre un servicio de calidad.

Estrategia FA:

1. La empresa podría ser vulnerable ante los competidores si no posee un personal capacitado para cada una de las actividades que involucra el funcionamiento de la empresa.
2. Por falta de un personal capacitado la empresa podría incurrir en costos innecesarios para la prestación del servicio.
3. Aún cuando la empresa aumente sus recursos materiales y económicos, debe conocer cuáles son las temporadas altas y bajas para adecuarse a esos niveles

Estrategia DO:

1. Al no conocer y controlar los costos incurridos para la prestación del servicio, la empresa pierde la oportunidad de corregirlos y optimizarlos.
2. Si existen decisiones sin información fiable que las sustenten, se estarían empleando los recursos de manera inadecuada.
3. Desconocer la rentabilidad de cada uno de los procesos en el servicio prestado, no permite identificar y aplicar los ajustes necesarios para mejorar la rentabilidad.

Estrategia DA:

1. Controlar los costos es vital para cualquier empresa ya que si no se controlan se puede incurrir en costos innecesarios.
2. Si se posee información de costos poco fiable para la toma de decisiones se podría subestimar o sobreestimar la demanda de los servicios, ya que, esta es variable.
3. Desconocer la rentabilidad de cada área en el servicio conlleva a la vulnerabilidad ante la competencia, ya que no se identifica cual sería o en donde estaría la mejor inversión.

Después de lo expuesto anteriormente, se pudo conocer más a fondo la situación general de Lavandería Industrial Splendor, C.A., a través de la

esquematación de sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, desarrolladas en la Matriz DOFA.

Fase II: Determinar herramientas que le permitan a la empresa optimizar los procedimientos para la contabilización de los costos en Lavandería Industrial Splendor, C.A

A continuación se presentarán las herramientas que permitirán a la empresa optimizar los procedimientos para la contabilización de sus costos, y así dar cumplimiento al segundo objetivo específico de la investigación

Las pequeñas y medianas empresas por lo general perciben a la contabilidad como una exigencia del código de comercio que rige nuestro país, limitándose a cumplir con las prioridades básicas, sin tomar en cuenta la gran variedad de beneficios y cambios favorables que se pueden lograr en la empresa con tan solo aplicarla de manera eficaz. En el caso de Lavandería Industrial Splendor, C.A, se ha confirmado por los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados que la información contable queda en manos de un contador externo el cual cumple con la formalidad de generar los estados financieros y con los procedimientos impositivos en las fechas previstas; desconociendo datos importantes que a nivel interno se pueden utilizar para generar información relevante en el proceso de toma de decisiones.

Por lo expuesto anteriormente, Lavandería Industrial Splendor, C.A debe establecer procedimientos y herramientas que le permitan conocer los costos causados en sus diferentes departamentos a nivel de detalle, que permita manejar información para preparar informes internos y se generen

reportes que sirvan al contador externo como soporte para el proceso contable, ante esta necesidad se proponen los siguientes formatos y procedimientos de contabilización.

Herramientas de Control

Las herramientas de control propuestas en esta sección son necesarias para los investigadores ya que con ellas pueden garantizar la confiabilidad de los datos que permitirán la acumulación y asignación de los costos de producción. A continuación se presentan estas herramientas por cada departamento productivo y de servicios:

Almacén de Materiales

Cumple con la función de mantener, proteger y controlar los insumos necesarios para efectuar el servicio de lavado, para la Lavandería Industrial Splendor, C.A el mismo se encuentra ubicado en galpones en las cercanías de la lavandería, pero bajo el control y manejo de un personal encargado solo para ello. Las operaciones realizadas por esta unidad son:

1. Recepción de los Insumos
2. Entrega de los insumos
3. Manejo de tarjeta control
4. Inventarios físicos

1.- Recepción de Insumos

Esta operación tiene como objetivo notificar la cantidad de Insumos y suministros recibidos de los diferentes proveedores en el almacén, verificando con la copia de la orden de compra si se cumple con las condiciones convenidas. Una vez cumplido el objetivo se da por terminado el proceso de compra y se debe informar por escrito al departamento de administración sobre las desviaciones encontradas si las hay.

Aún cuando la empresa dispone de este documento, el siguiente formato propuesto formaliza el respaldo de la operación; el cual permite asentar los datos de los insumos recibidos, así mismo, se recomienda que esté enumerado consecutivamente, y se maneje original y copia, la original dirigida al área de contabilidad para su posterior registro y la otra queda en el almacén para actualizar el kardex. (Ver cuadro N° 21)

Cuadro N° 21

LAVANDERIA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.						RIF:	
INFORME DE RECEPCION						TELF:	
						N IR0000-AÑO	
PROVEEDOR:				FECHA:			
ORDEN DE COMPRA N°:				NOTA DE ENTREGA:			
Código	Descripción			Unidad	Cantidad		
Observaciones: _____							
Preparado por:				Revisado por:			
Almacenista	Fecha: __/__/__.			Gerencia	Fecha: __/__/__.		
Dirección: _____							

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

2.- Entrega de Insumos

Para realizar esta operación el almacenista debe contar con el documento respaldo de esta operación (Requisición de Materiales), que le permite conocer la cantidad y el tipo de insumo solicitado por el departamento de lavado, este formato estará presentado en el departamento de lavado.

3.- Manejo del Kardex

Se recomienda una tarjeta control manual o automatizado que muestre las entradas, salidas y existencia de los insumos a determinada fecha, el mismo se presenta a continuación: (Ver cuadro N° 22)

Cuadro N° 22

Lavandería Industrial Splendor, C.A.						
Tarjeta control de Insumos			Insumo:		Código:	
Fecha	Doc. Soporte	Descripción	U. Medida	Entrada	Salida	Saldo

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

4.- Inventarios físicos

La toma física permite controlar las diferentes operaciones realizadas en el almacén de insumos, los resultados obtenidos de la realización adecuada de este procedimiento conlleva a identificar fallas y errores en el

manejo de los insumos o de los documentos fuentes que se utilizan, en base a este planteamiento es recomendable que el almacenista de Lavandería Industrial Splendor, C.A realice con frecuencia un conteo físico, ya sea, para ser aplicado a la totalidad del almacén o solo una muestra, con la intención de prever situaciones irregulares y garantizar la transparencia en todos los movimientos del almacén. El analista de costos está en la obligación de realizar los inventarios físicos de manera periódica de manera formal o sin preaviso. Para tal operación se recomienda el uso de los siguientes formatos: (Ver cuadro N° 23 y 24)

Cuadro N° 23

LAVANDERIA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.		Rif:	Telf:
TOMA DE INVENTARIO		N° 10000-AÑO	
CONTEO N°		Fecha:	
RESPONSABLE:		Hora:	
Código	Descripción	Unidad	Cantidad
Observaciones: _____			

Preparado por:		Revisado por:	
_____	Fecha: __/__/__.	_____	Fecha: __/__/__.
Dirección: _____			

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Cuadro N° 25

Lavandería Industrial Splendor, C.a					RIF:	
					Teléfono:	
SOLICITUD DE INSUMOS					N ° RM0000-AÑO	
DEPARTAMENTO:						
ÁREA:						
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN				Nro. Orden de Producción	CANTIDAD
Costo Total						
Observaciones: _____						
Requerido por:		Aprobado por:		Costeado por:		
Jefe de Producción		Gerencia		Asistente Administrativo		
Fecha: _____		Fecha: _____		Fecha: _____		
Dirección:						

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Otros costos por el servicio

El departamento de lavado así como el resto de los centros productivos generan otros costos directos e indirectos los cuales serán acumulados y asignados, para ello se recomiendan algunos procedimientos y formatos que respalden estas transacciones.

Mano de obra Directa

Con respecto a este elemento de costo la empresa posee mecanismos para su cálculo la cual puede ser utilizada como respaldo en la contabilización, sin embargo, carece de un aspecto importante, como lo es proporcionar la mano de obra por centros de costos, se recomienda que en el formato de la nómina se identifiquen los trabajadores por unidades de trabajo para así resumir y reportar los datos que permitirán alimentar la estructura de costos. (Ver cuadro N° 26)

Dotación al personal

Este renglón representan las diferentes dotaciones que la empresa le brinda a sus trabajadores ya sean por seguridad laboral, educación, mejoras económicas entre otras. El costo generado por este concepto debe ser asignado al centro de costo al cual pertenezca el beneficiario y así conocer y controlar el gasto referido. (Ver cuadro N° 27)

Algunos reportes recomendados para conocer los costos indirectos de fabricación

Lavandería Industrial Splendor, C.A. carece de una tasa presupuestada de costos indirectos, pero los conoce de manera real, datos que se utilizarán para realizar la asignación de los costos al servicio. Sin embargo, los investigadores proponen una serie de formatos que permitirá manejar y resumir el detalle de los costos indirectos que se generan en cada centro de costo.

Mantenimientos de la maquinaria y equipos

De acuerdo a la información obtenida a través de los instrumentos aplicados se identificó la frecuencia de fallas en las maquinarias, ocasionando retrasos en las operaciones, costos adicionales, reproceso de las piezas, entre otras. En el desgaste de las maquinarias son inevitables ya que se producen por su uso continuo, sin embargo, realizar un mantenimiento preventivo ayuda a mantener y disponer de los equipos en buenas condiciones, en función a esto, se recomienda el siguiente para resumir y reportar datos y costos referentes al mantenimiento de la maquinaria y los equipos. (Ver cuadro N° 28)

Depreciación

Es importante el control físico y teórico que se realice sobre los activos fijos que posea la empresa con el objeto de resguardarlos y protegerlos para garantizar el buen funcionamiento de todas las operaciones, en tal sentido, se recomiendan diversos formatos para manejar los activos fijos por rubros, tales como: maquinarias y equipos, vehículos, herramientas, mobiliario. Y de esta manera disponer de información para controlar, contabilizar y garantizar una buena asignación de costos por tal concepto. (Ver cuadros N° 29 y 30).

Cuadro N° 26

Lavanderia Industrial Splendor, C.A						RIF:	
						Teléfono:	
RELACION DE COSTOS POR BENEFICIOS E IMPUESTOS LABORALES DE LOS OPERARIOS Y SUPERVISOR DE PRODUCCION						N ° RM0000-AÑO	
CENTRO DE COSTO:				MES:			
ORDENES/ CARGA FABRIL	COSTOS MOD/MOI	BENEFICIOS E IMPUESTOS LABORALES					
TRABAJADORES	S.S.O.	L.P.H.	PARO FORZOSO	UTILIDADES	VACACIONES	PRESTACIONES SOCIALES	TOTAL
Jefe de Produccion							
operarios							
ayudantes							
COSTO TOTAL MOD							
Tiempo Inactivo							
Permiso							
Enfermedad							
Prima S. Tiempo							
Supervision							
COSTO TOTAL M.O.I.							
GRAN TOTAL							
Preparado por:				Revisado por:			
		Fecha				Fecha	
						//___	
Direccion:							

RESUMEN	COSTO	COSTO ACUM.
Lavado		
Secado		
Planchado		
Doblado y despacho		
Total		

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Cuadro N° 27

LAVANDERIA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.

Dotación al personal

Control mensual y acumulado

Mes:

Fecha	Beneficiario	Centro de Costos	Tipo de Dotación	Descripción	Costo	Costo Acumulado
TOTAL COSTO MENSUAL						

RESUMEN	COSTO	COSTO ACUM.
Lavado		
Secado		
Planchado		
Doblado y despacho		
Total		

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Cuadro N° 28

LAVANDERIA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.

Activo Fijo: Control Mensual de Mantenimiento de Equipos

Fecha	Proveedor	Centro de Costos	Maquinaria	Falla		Costo del Servicio
				Descripción	Preventiva	
TOTAL COSTO MENSUAL						

RESUMEN	COSTO	COSTO ACUM.
Almacén		
Lavado		
Secado		
Planchado		
Doblado y despacho		
Total		

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Cuadro N° 29

LAVANDERIA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.

Activo Fijo: VEHICULOS

Fecha Adic.	Proveedor	Centro de Costos	Descripción	Costo Adquisición	Vida Util	Vida Util Acum.	Tasa Depreciación	Depreciación Mensual	Depeiciación Acum.
TOTAL COSTO MENSUAL									

RESUMEN	COSTO	COSTO ACUM.
Almacèn		
Lavado		
Secado		
Planchado		
Doblado y despacho		
Total		

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Cuadro N° 30

LAVANDERIA INDUSTRIAL SPLENDOR, C.A.

Activo Fijo: HERRAMIENTAS

Fecha Adic.	Proveedor	Centro de Costos	Descripción	Costo Adquisición	Vida Util	Vida Util Acum.	Tasa Depreciación	Depreciación Mensual	Depeiciación Acum.
TOTAL COSTO MENSUAL									

RESUMEN	COSTO	COSTO ACUM.
Almacèn		
Lavado		
Secado		
Planchado		
Doblado y despacho		
Total		

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Fase III: Diseñar una estructura de costos que le permita ser más efectiva a Lavandería Industrial Splendor, C.A.

A continuación se presenta la propuesta denominada estructura de costos que permita a Lavandería Industrial Splendor, C.A. ser más efectiva, para dar cumplimiento al objetivo general, desarrollando el tercer y último objetivo específico de la investigación.

Descripción de la Propuesta

En vista de la realidad a la cual se enfrentan las empresas hoy día, con las constantes innovaciones tecnológicas y el auge de los mercados que cada vez son más amplios y enmarcados en un alto grado competitivo, amerita que las mismas participen de forma activa y audaz para mantenerse en el tiempo, siendo productivas y generadoras de plazas de empleo. De tal forma las organizaciones deben evaluar su posición y condiciones para lograr satisfacer las diferentes necesidades entre ellas, tanto las internas como las externas, y de esta manera evaluar su aceptación en el mercado.

Así mismo, las organizaciones pertenecientes al sector servicio han experimentado un incremento significativo a nivel mundial teniendo que adaptarse a las nuevas formas, evolucionando entre las exigencias de los diferentes tipos de mercados. Es por ello que son varios los factores que determinan el posicionamiento y la admisión en los mercados, aún más

cuando la subjetividad representa una variable tan importante en el área de servicios.

En tal sentido la siguiente propuesta consiste en la elaboración de una estructura de costo orientada a mejorar la efectividad de la empresa Lavandería Industrial Splendor. C.A., para ello es necesario la utilización de diferentes herramientas que faciliten la información oportuna y confiable relacionada con cada uno de los centros de costos que intervienen en la prestación del servicio, y de esta manera procesar y analizar la información obtenida, que facilite la toma de decisiones gerenciales.

Justificación de la Propuesta

Propuesta de una estructura de costos que le permita a la gerencia ejercer el control de los costos y mejorar la efectividad de la empresa. Caso: Lavandería Industrial Splendor, C.A está justificada por las siguientes razones:

- Contribuye a solventar el vacío existente en cuanto a información certera en relación a los costos incurridos por la prestación del servicio.
- Proporciona herramientas para optimizar los registros contables, de forma que reflejen la realidad de la empresa.
- Permite a la gerencia ejercer el control eficaz de los costos y poder tomar decisiones acertadas con bases sólidas.
- Constituye un método de evaluación para diagnosticar las debilidades y fortalezas a nivel de control interno.

Fundamentación de la Propuesta

La presente propuesta está fundamentada en bases teóricas ya que las variables (Sistemas, Sistemas de Contabilidad, Sistemas de Costos, Estructura de Costos y Control Interno) que intervienen en el desarrollo de la problemática a resolver son definidas por los autores mencionados en la investigación que las consideran como ciencia y otros como arte. De este modo la contabilidad representa un papel fundamental dentro de la investigación ya que es la matriz que concentra la información general de los procesos realizados en la organización dentro de los que se destacan los costos y de la cual dependen otros entes funcionales de la empresa como la gerencia.

Objetivos de la Propuesta

- Identificar los centros de costos relacionados con el área de producción y los costos asociados a las operaciones
- Asignar los costos indirectos comunes a los centros de costos
- Estructuración de los costos por órdenes de producción

Desarrollo de la Propuesta

La propuesta se desarrolló, mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos, y para ello en cada sección se ampliaron y describieron los aspectos relacionados con la generación de costos por la prestación del servicio.

Para dar cumplimiento al primer objetivo propuesto, se identificaron cada uno de los departamentos del proceso productivo que componen los centros de costos relacionados directamente con la prestación del servicio, de la Lavandería Industrial Splendor, C.A de la siguiente manera:

Departamento de Lavado: Es el área encargada de seleccionar y separar la lencería/ mantelería por categoría y color para su respectivo lavado (Ver cuadro N° 31).

- **Productos Químicos:** Son insumos básicos como detergente en polvo, detergente líquido, hipoclorito de sodio, sulfato de aluminio, quita óxido y suavizante necesarios para poder lavar las prendas que llegan a las instalaciones.
- **Mano de Obra Directa:** Contiene los salarios cancelados a los trabajadores que ejercen de forma directa el esfuerzo humano para la prestación del servicio de lavado, el cual está conformado por cinco personas.
- **Agua:** Es un elemento básico que interviene de forma directa con los productos químicos, para poder lavar las prendas. El suministro de agua es proporcionado por C.A. Hidrológica del Centro Hidrocentro.
- **Gas:** Es un elemento que recorre casi todo el proceso, comenzando por el lavado ya que es necesario para calentar el agua para lavar la ropa. Cabe destacar que el suministro es realizado de forma directa por PDVSA Gas, S.A
- **Electricidad:** Servicio básico indispensable en el proceso, ya que, genera la corriente eléctrica que permite el funcionamiento de las lavadoras.

- **Mantenimientos de la maquinaria:** Es un servicio necesario, porque a través de él, se quiere mantener en buen estado las lavadoras y prever los posibles inconvenientes. Para ello se contrata un especialista que semanalmente realiza los chequeos y reparaciones.
- **Limpieza de la planta:** Comprende los artículos generales empleados para mantener las condiciones de Higiene en la planta como lo son: Detergente, desinfectante, cloro, bolsas, cepillos, palas plásticas, Papel higiénico, entre otros.
- **Depreciación de las Maquinarias:** Es el normal desgaste por uso de las maquinas que intervienen en el proceso como las lavadoras Industriales.
- **Depreciación del edificio:** Es el gasto de utilización que presenta el galpón con el paso del tiempo, cuya magnitud es de 600 M² entre la planta y la mezzanina con el paso del tiempo.
- **Dotación del personal:** Incluye todos los desembolsos realizados para que los trabajadores laboren bajo condiciones adecuadas, como uniformes, tapa bocas, entre otros.

Cuadro N° 31		
Departamento de Lavado	Costos	
Concepto	Directo	Indirecto
Producto Químico		
Detergente en Polvo	x	
Detergente Líquido	x	
Hipoclorito de Sodio	x	
Sulfato de Aluminio	x	
Quita Oxido	x	
Suavizante	x	
Agua	x	
Mano de Obra	x	
Dotación del personal	x	
Depreciación de Maquinaria	x	
Mantenimiento de Maquinaria	x	
Gas		x
Electricidad		x
Limpieza de la Planta		x
Depreciación del Edificio		x

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Departamento de Secado: Es el área encargada de secar la lencería/mantelería proveniente del departamento de lavado (Ver cuadro N° 32).

- Mano de Obra Directa: Contiene los salarios cancelados a los trabajadores que ejercen de forma directa el trabajo de secado, para esta labor están empleadas dos personas.
- Electricidad: Servicio básico indispensable en el proceso, ya que genera la corriente eléctrica que permite el funcionamiento de las secadoras.
- Depreciación de las Maquinarias: Es el normal desgaste por uso de las maquinas que intervienen en el proceso de secado de las prendas.
- Depreciación del edificio: Es el gasto de utilización que presenta el galpón con el paso del tiempo, cuya magnitud es de 600 M² entre la planta y la mezzanina con el paso del tiempo.
- Dotación del personal: Incluye todos los desembolsos realizados para que los trabajadores laboren bajo condiciones adecuadas, como uniformes, tapa bocas, entre otros.
- Mantenimientos de la maquinaria: Es un servicio necesario, ya que a través de él se quiere mantener en buen estado las lavadoras y prever los posibles inconvenientes. Para ello se contrata un especialista que semanalmente realiza los chequeos y reparaciones.
- Limpieza de la Planta: Comprende los artículos generales empleados para mantener las condiciones de Higiene en la planta como lo son: Detergente, desinfectante, cloro, bolsas, cepillos, palas plásticas, Papel higiénico, entre otros.
- Gas: Es un elemento importante ya que las secadoras necesitan gas para funcionar correctamente.

Cuadro N° 32

Departamento de Secado	Costos	
	Directo	Indirecto
Concepto		
Mano de Obra	x	
Dotación del personal	x	
Depreciación de Maquinaria	x	
Mantenimiento de Maquinaria	x	
Gas		x
Electricidad		x
Limpieza de la Planta		x
Depreciación del Edificio		x

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Departamento de Planchado: Este departamento se encarga de planchar las prendas una a una, hasta que queden sin arrugas y cumplan con las exigencias de los clientes (Ver cuadro N° 33).

- Mano de Obra Directa: Contiene los salarios cancelados a los trabajadores que ejercen de forma directa el trabajo de planchado. El número de personas encargadas de esta área son cinco.
- Dotación del personal: Incluye todos los desembolsos realizados para que los trabajadores laboren bajo condiciones adecuadas, como uniformes, tapa bocas, entre otros.
- Depreciación de las Maquinarias: Es el normal desgaste por uso de las planchas.
- Depreciación del edificio: Es el gasto de utilización que presenta el galpón con el paso del tiempo, cuya magnitud es de 600 M² entre la planta y la mezzanina con el paso del tiempo
- Mantenimientos de la maquinaria: Es un servicio necesario, ya que, a través de él se quiere mantener en buen estado las lavadoras y prever los posibles inconvenientes. Para ello se contrata un especialista que semanalmente realiza los chequeos y reparaciones.

- Gas: Es un elemento importante ya que las planchas necesitan gas para funcionar correctamente.
- Electricidad: Servicio básico indispensable en el proceso, ya que genera la corriente eléctrica que permite el funcionamiento de las planchas.
- Limpieza de la planta: Comprende los artículos generales empleados para mantener las condiciones de Higiene en la planta como lo son: Detergente, desinfectante, cloro, bolsas, cepillos, palas plásticas, Papel higiénico, entre otros.

Cuadro N° 33			
Departamento de Planchado	Costos		
	Concepto	Directo	Indirecto
Mano de Obra	x		
Dotación del personal	x		
Depreciación de Maquinaria	x		
Mantenimiento de Maquinaria	x		
Gas			x
Electricidad			x
Limpieza de la Planta			x
Depreciación del Edificio			x

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Departamento de Doblado y Despacho: Se encarga de doblar cada una de las piezas ya procesadas y en perfectas condiciones, para ser entregadas a los clientes. (Ver cuadro N° 34)

- Mano de Obra Directa: Contiene los salarios cancelados a las seis personas que ejercen de forma directa el doblado y despacho.
- Combustible: La gasolina que permite a través de los vehículos poder trasladar las prendas a sus lugares de destino.

- **Dotación del personal:** Incluye todos los desembolsos realizados para que los trabajadores laboren bajo condiciones adecuadas, como uniformes, tapa bocas, entre otros.
- **Electricidad:** Servicio básico indispensable en el proceso, ya que genera la corriente eléctrica que permite el funcionamiento de las planchas.
- **Limpieza de la Planta:** Comprende los artículos generales empleados para mantener las condiciones de Higiene en la planta como lo son: Detergente, desinfectante, cloro, bolsas, cepillos, palas plásticas, Papel higiénico, entre otros.
- **Depreciación de los Vehículos:** Es el normal desgaste por uso de los vehículos, encargados del traslado de la lencería/mantelería.
- **Depreciación del edificio:** Es el gasto de utilización que presenta el galpón con el paso del tiempo, cuya magnitud es de 600 M² entre la planta y la mezzanina con el paso del tiempo

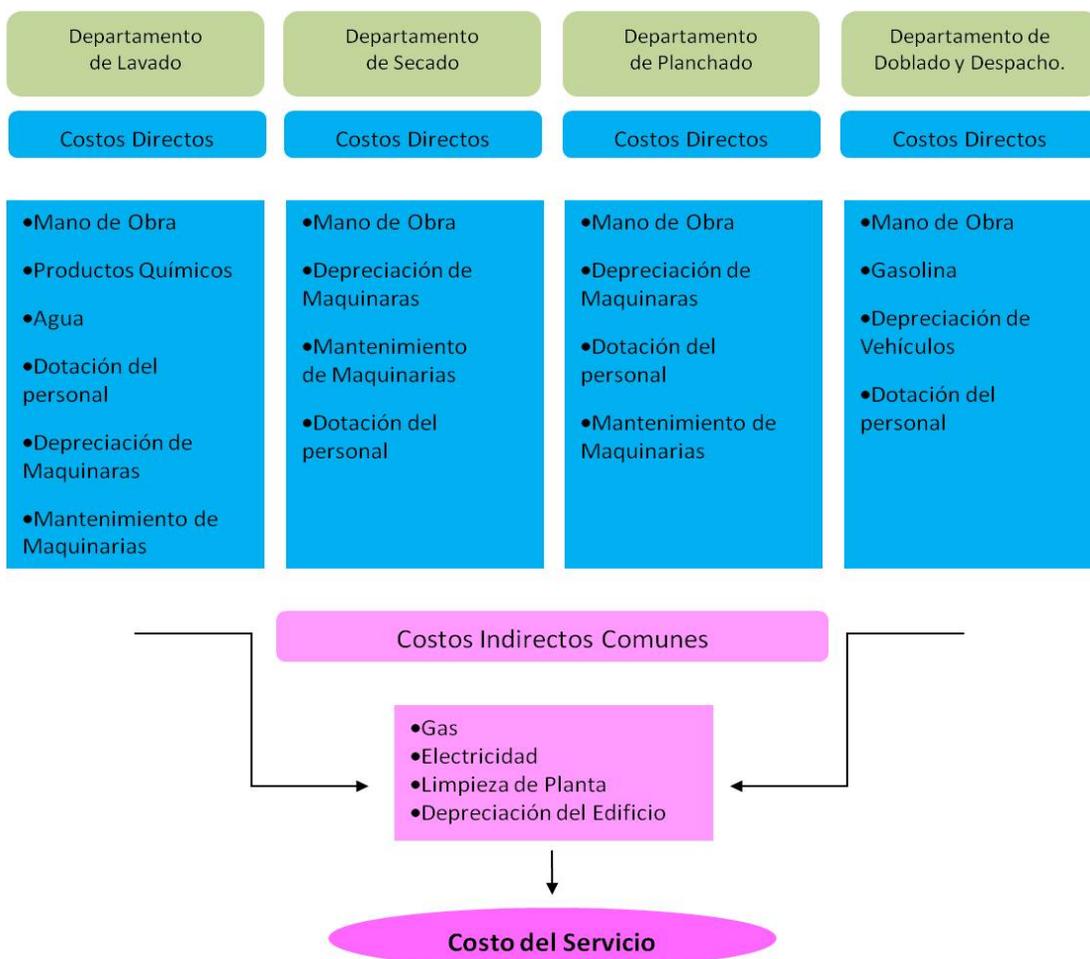
Cuadro N° 34

Departamento de Doblado y Despacho	Costos		
	Concepto	Directo	Indirecto
Gasolina	x		
Mano de Obra	x		
Dotación del personal	x		
Depreciación de Vehículos	x		
Electricidad			x
Limpieza de la Planta			x
Depreciación del Edificio			x

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Para mejor visualización, los investigadores agruparon los costos totales relacionados para la prestación del servicio, lo cual permite identificar los costos por departamentos y los costos indirectos comunes. Cabe destacar que el Departamento de Doblado y Despacho no maneja costos por consumo de gas natural. (Ver gráfico N° 19)

Gráfico N° 19
Esquema de Distribución de Costos



Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Asignación de los costos comunes entre los departamentos

De tal forma, que para darle continuidad a la propuesta planteada, se identificarán y asignarán los inductores o generadores integrales de los costos. Para llevar a cabo dicho procedimiento se tomaran en cuenta las bases más idóneas, correspondientes a cada elemento dentro del proceso para la prestación del servicio.

En el caso particular de la Lavandería Industrial Splendor, C.A los costos indirectos comunes para todos los departamentos son los siguientes:

- Gas
- Electricidad
- Limpieza de Planta
- Depreciación del Edificio

- Gas: Para el análisis de este elemento la empresa ha facilitado los consumos mensuales en litros de gas, los cuales servirán para calcular y asignar un inductor de costos por cada departamento (Ver cuadro N° 35):
 1. Departamento de Lavado: Se estima que el consumo de gas para calentar el agua, se aproxima a los 4.068.096 litros.
 2. Departamento de Secado: Se estima que el gas utilizado para secar las prendas esté ubicado en los 10.752 litros.
 3. Departamento de Planchado: La estimación del consumo de gas para planchar las prendas se ubica en los 1.152 litros.

Cuadro N° 35. Resumen Consumo de Gas

Departamento	Cantidad	Proporción
Lavado	4.068.096	99,71%
Secado	10.752	0,26%
Planchado	1.152	0,03%
Total	4.080.000	100,00%

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

- **Electricidad:** El consumo eléctrico mensualmente es constante y se ubica en los 7.200 Kwh., sin embargo la empresa no cuenta con información para distribuir los Kwh. consumidos por departamentos, sin embargo, este rubro de costo se genera principalmente por el uso de las maquinarias y los equipos operativos en cada departamento, inductor que nos permitiría asignar los costos de Energía Eléctrica por departamento. A continuación se detalla la proporción utilizado por departamento para realizar dicha distribución (Ver cuadro N° 36):

Cuadro N° 36. Resumen Consumo Eléctrico

Departamento	Horas máquina.	Proporción
Lavado	1.728	35%
Secado	2.520	52%
Planchado	240	5%
Doblado y despacho	198	4%
Administración	192	4%
Total		100,00%

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

- Limpieza de la Planta: Para realizar la distribución de este rubro entre los diferentes departamentos, se utilizará los metros cuadrados por cada área productiva y administrativa beneficiada por este gastos, según información de la empresa y ratificada por los autores la planta productiva tiene un área de 400 M² y a la mezzanina le corresponde 200 M² . A continuación se presenta cuadro detallado con proporciones para distribuir (Ver cuadro N° 37):

Cuadro N° 37. Resumen Limpieza de Planta

Departamento	M ²	Proporción
Lavado	136	23%
Secado	91	15%
Planchado	56	9%
Doblado y despacho	97	16%
Administración	220	37%
Total	600	100,00%

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Estructuración de los costos por órdenes de producción

En base a la información recabada a través de los instrumentos aplicados, se constató el uso de órdenes de trabajo, las cuales registran los datos de las prendas recibidas, cantidades y otros. En virtud de este atributo y las características del proceso de la Lavandería Industrial Splendor, C.A. se procede a determinar los costos unitarios por el servicio prestado sustentado en un costeo por operaciones o intermedios.

A continuación se presenta el formato propuesto para la presentación de los costos por orden de trabajo según cliente y producto (Ver cuadro N° 38):

Cuadro N° 38. Órdenes de Trabajo Sabanas

Lavandería Industrial Splendor, C.A.					
Cliente : Hotel Renacer		Orden de trabajo: 1.536-1			
Producto: Sábanas		Fecha de recepción: 01/09/2011			
Cantidad : 18 piezas		Fecha de Inicio: 02/09/2011			
Especificaciones :		Fecha de entrega: 03/09/2011			
Horas Maquinas trabajadas :					
Costos de Producción					
Centro de Costos	Elemento de Costos		Cantidad	C.U	Total
Lavado	Prod. Químicos	Detergente en Polvo	14	2	28
Lavado	Prod. Químicos	Detergente Líquido	3	1	3
Lavado	Prod. Químicos	Hipoclorito de Sodio	2	3	6
Lavado	Prod. Químicos	Sulfato de Aluminio	2	4	8
Lavado	Prod. Químicos	Quita Oxido	1	5	5
Lavado	Prod. Químicos	Suavizante	4	6	24
					74
Lavado	Mano de obra	Tasa real	18	1,8	32,35
Lavado	Costos Indirectos	Tasa real	18	5,51	99,14
Total Costos Departamento de Lavado					205,49
Secado	Mano de obra	Tasa real	18	1,17	21,07
Secado	Costos Indirectos	Tasa real	18	3,93	70,76
Total Costos Departamento de Secado					91,83
Planchado	Mano de obra	Tasa real	18	2,29	41,22
Planchado	Costos Indirectos	Tasa real	18	2,03	36,6
Total Costos Departamento Planchado					77,83
Doblado y despacho	Mano de obra	Tasa real	18	3,76	67,74
Doblado y despacho	Costos Indirectos	Tasa real	18	1,27	22,85
Total Costos Departamento Doblado y despacho					90,59
Total Costos de Producción					465,73
Total Costos de Reproceso					
Total Costos de la Orden					465,73

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

La orden de trabajo presentada anteriormente numerada 1.536-1, representa la primera parte de la orden de trabajo Nro. 1.536, la cual acumula todos los costos causados en el proceso por el servicio al hotel Renacer de diez y ocho (18) sábanas recibidas, los costos agregados en el rubro de productos químicos se encuentra enlazado con las solicitudes de insumos al almacén, los costo unitarios utilizados para valorar cada ítems están calculado en base al método promedio ponderado, es importante señalar que la valoración de inventario no era realizada por la empresa por lo tanto su incorporación forma parte de la propuesta presentada.

Por otra parte, la orden 1.536 segunda parte, corresponde al servicio de quince (15) toallas, sus costos se deben acumular de manera independiente para conocer los recursos utilizados en el proceso para cumplir con el pedido. De manera de disponer de información detallada de los productos procesados, clientes y departamentos involucrados. Para ser más específicos se presentara a continuación la orden 1.536-2. (Ver cuadro N° 39):

Cuadro N° 39. Orden de Trabajo Toallas

Lavandería Industrial Splendor, C.A					
Cliente : Hotel Renacer		Orden de trabajo: 1.536 -2			
Producto: Toallas		Fecha de recepción: 01/09/2011			
Cantidad : 15 piezas		Fecha de Inicio: 02/09/2011			
Especificaciones :		Fecha de entrega: 03/09/2011			
Horas Maquinas trabajadas :					
Costos de Producción					
Centro de Costos	Elemento de Costos		Cantidad	C.U	Total
Lavado	Prod. Químicos	Detergente en Polvo	6	2	12,00
Lavado	Prod. Químicos	Detergente Líquido	2	1	1,50
Lavado	Prod. Químicos	Hipoclorito de Sodio	1	3	3,00
Lavado	Prod. Químicos	Sulfato de Aluminio	1	4	4,00
Lavado	Prod. Químicos	Quita Oxido	1	5	5,00
Lavado	Prod. Químicos	Suavizante	3	6	18,00
					43,50
Lavado	Mano de obra	Tasa real	15,00	1,80	26,96
Lavado	Costos Indirectos	Tasa real	15,00	5,51	82,62
Total Costos Departamento de Lavado					153,08
Secado	Mano de obra	Tasa real	15,00	1,17	17,56
Secado	Costos Indirectos	Tasa real	15,00	3,93	58,97
Total Costos Departamento de Secado					76,52
Doblado y despacho	Mano de obra	Tasa real	15,00	3,76	56,45
Doblado y despacho	Costos Indirectos	Tasa real	15,00	1,27	19,04
Total Costos Departamento Doblado y despacho					75,49
Total Costos de Producción					305,09
Total Costos de Reproceso					
Total Costos de la Orden					305,09

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Si la empresa lo desea, también se puede obtener la orden total 1.536 la cual resume todos los costos por todos los productos recibidos de un cliente como en el caso del hotel Renacer, la cual se presenta a continuación (Ver cuadro N° 40):

Cuadro N° 40. Orden de Trabajo Sábanas y Toallas

Lavandería Industrial Splendor, C.A					
Cliente : Hotel Renacer		Orden de trabajo: 1.536			
Producto: Sábanas, toallas		Fecha de recepción: 01/09/2011			
Cantidad : 18 piezas		Fecha de Inicio: 02/09/2011			
Especificaciones :		Fecha de entrega: 03/09/2011			
Horas Maquinas trabajadas :					
Costos de Producción					
Centro de Costos	Elemento de Costos		Cantidad	C.U	Total
Lavado	Prod. Químicos	Detergente en Polvo	20	2	40,00
Lavado	Prod. Químicos	Detergente Líquido	5	1	4,50
Lavado	Prod. Químicos	Hipoclorito de Sodio	3	3	9,00
Lavado	Prod. Químicos	Sulfato de Aluminio	3	4	12,00
Lavado	Prod. Químicos	Quita Oxido	2	5	10,00
Lavado	Prod. Químicos	Suavizante	7	6	42,00
					117,50
Lavado	Mano de obra	Tasa real	33	1,8	59,31
Lavado	Costos Indirectos	Tasa real	33	5,51	181,76
Total Costos Departamento de Lavado					358,57
Secado	Mano de obra	Tasa real	33	1,17	38,63
Secado	Costos Indirectos	Tasa real	33	3,93	129,73
Total Costos Departamento de Secado					168,35
Planchado	Mano de obra	Tasa real	18	2,29	41,22
Planchado	Costos Indirectos	Tasa real	18	2,03	36,60
Total Costos Departamento Planchado					77,82
Doblado y despacho	Mano de obra	Tasa real	33	3,76	124,19
Doblado y despacho	Costos Indirectos	Tasa real	33	1,27	41,89
Total Costos Departamento Doblado y despacho					166,08
Total Costos de Producción					770,82
Total Costos de Reproceso					
Total Costos de la Orden					770,82

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Para culminar la asignación de los costos a la orden de trabajo se describen los procesos que permitieron obtener los costos que han sido presentados en las órdenes anteriores en lo que respecta mano de obra y Costos indirectos.

Mano de Obra Directa:

Los costos por este concepto son acumulados en el cuadro resumen mensual presentado más adelante, el cual permite determinar la tasa asignada a cada orden, como también se puede utilizar como herramienta para hacer comparaciones entre períodos y evaluar variaciones que puedan presentarse dentro de la razonabilidad del rubro. (Ver cuadro N° 41)

Cuadro N° 41. Resumen Mensual de la Nómina

Lavandería Industrial Splendor, C.A.

Resumen mensual de la nómina

Departamentos	Nombre y Apellido	Sueldo	Bonos	Horas Extras	Aportes Patronales
Lavado	Juan Zamora	1.500,00	510	180	270
Lavado	Juan Hernández	1.700,00	510	220	306
Lavado	Juan sol	1.650,00	510	100	297
Secado	Rosa Jaramillo	1.550,00	510	125	279
Secado	Ortencia Graterol	1.585,00	510	375	285,3
Planchado	Santiago Rojas	1.500,00	510	120	270
Planchado	Scarlet Ortigas	1.515,00	510	120	272,7
Planchado	Julio Miranda	1.530,00	510	120	275,4
Planchado	Doris Reina	1.545,00	510	120	278,1
Doblado y Despacho	Ana Ortiz	1.800,00	510	125	124
Doblado y Despacho	Juan Cabrera	1.600,00	510	450	88
Doblado y Despacho	Iris Romero	1.750,00	510	225	115
Doblado y Despacho	Douglas Medina	1.750,00	510	225	115
Doblado y Despacho	Luis Mantilla	1.800,00	510	125	124
Doblado y Despacho	José Salcedo	1.600,00	510	450	88
Total		24.375,00	7.650,00	3.080,00	3.187,50

Resumen Costos Mano de obra Directa	Sueldo (+)	Bonos (+)	Total (=)	Cantidad piezas procesadas (/)	Tasa Mano de obra por piezas procesadas (=)
Lavado	4.850,00	1.530,00	6.380,00	3550	1,80
Planchado	3.135,00	1.020,00	4.155,00	3550	1,17
Secado	6.090,00	2.040,00	8.130,00	3550	2,29
Doblado y Despacho	10.300,00	3.060,00	13.360,00	3550	3,76
Total	24.375,00	7.650,00	32.025,00		

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Costos Indirectos:

De igual manera se recopilan todos los costos indirectos por departamentos en un cuadro resumen para determinar la tasa de asignación a cada orden. (Ver cuadros N° 42 y 43)

Cuadro N° 42. Resumen Costos Indirectos Departamentales

Lavandería Industrial Splendor, C.A.

Resumen Costos Indirectos Acumulativo

Mes:

Partidas	Lavado	Secado	Planchado	Doblado y Despacho	Total
Prima Horas Extras	500,00	500,00	480,00	1.600,00	3.080,00
Aportes Patronales	873,00	564,30	1.096,20	654,00	3.187,50
Depreciación de Maquinaria	6.947,00	6.423,70	2.916,60	-	16.287,30
Mantenimiento de Maquinaria	1.250,00	1.125,00	920,00	200,00	3.495,00
Combustible				303,12	303,12
Costos Comunes Asignados:					
Gas	4.187,82	10,92	1,26		4.200,00
Electricidad	1.862,00	2.766,40	266,00	212,80	5.107,20
Limpieza de la planta	1.104,00	720,00	432,00	768,00	3.024,00
Depreciación de Edificio	2.829,00	1.845,00	1.107,00	768,00	6.549,00
Total	19.552,82	13.955,32	7.219,06	4.505,92	45.233,12
	(/)	(/)	(/)	(/)	
Piezas procesadas por departamento	3.550,00	3.550,00	3.300,00	3.550,00	3.550,00
	(=)	(=)	(=)	(=)	
Tasa real Costos indirecto	5,51	3,93	2,19	1,27	12,74

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Cálculos para distribución de costos comunes a los diferentes departamentos (Ver cuadro N° 43):

Cuadro N° 43. Distribución de Costos Comunes

Gas

Departamento	Cantidad	Proporción	Asign.
Lavado	4.068.096	99,71%	4.187,82
Secado	10.752	0,26%	10,92
Planchado	1.152	0,03%	1,26
Total	4.080.000	100,00%	4.200,00

Electricidad

Departamento	Horas máq.	Proporción	Asign.
Lavado	1.728	35%	1.862,00
Secado	2.520	52%	2.766,40
Planchado	240	5%	266,00
Doblado y despacho	198	4%	212,80
Administración	192	4%	212,80
Total		100,00%	5.320,00

Limpieza de la planta

Departamento	M ²	Proporción	Asign.
Lavado	136	23%	1.104,00
Secado	91	15%	720,00
Planchado	56	9%	432,00
Doblado y despacho	97	16%	768,00
Administración	220	37%	1.776,00
Total	600	100,00%	4.800,00

Depreciación Edificio

Departamento	M ²	Proporción	Asign.
Lavado	136	23%	2.829,00
Secado	91	15%	1.845,00
Planchado	56	9%	1.107,00
Doblado y despacho	97	16%	1.968,00
Administración	220	37%	4.551,00
Total	600	100,00%	12.300,00

Fuente: Cuevas, Di Luzio, Torres (2011).

Es importante señalar que todos los datos manejados en los cálculos son ficticios, ya que por seguridad los datos reales no pueden ser presentados.

Todas estas herramientas de cálculos presentadas y propuestas a la Lavandería Industrial Splendor, C.A permiten iniciar el proceso de costeo estaba completamente ausente, además los datos presentados están trabajados en Microsoft Excel, ya que esta herramienta permite concatenar, y enlazar información de tal manera que se puedan efectuar los procesos en menor tiempo, el proceso de costeo y la generación de información gerencial debe continuar, por lo cual se recomienda a la gerencia implementar y evaluar la propuesta mencionada y tecnificar los procedimientos.

CONCLUSIÓN

Después de analizar los resultados obtenidos se concluye que:

En el diagnóstico que se le realizó a la empresa Lavandería Industrial Splendor, C.A., se determinó que los costos no son registrados formalmente en la contabilidad de la misma, lo que trae como consecuencia decisiones probablemente inadecuadas. Situación que representa una desventaja, ya que de alguna forma se estaría desaprovechando el potencial productivo y las oportunidades para la expansión en el mercado, aún teniendo equipos en buenas condiciones, experiencia en el ramo y una clientela confiable. De este modo, se pudo determinar la situación general de la empresa a través de los resultados obtenidos por la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de datos, los cuales evidenciaron ciertas debilidades, entre las que se destacan, un control interno deficiente, falta de un método de acumulación de costos, ausencia de información interna para evaluar y tomar decisiones inexistencia de un manual de normas y procedimientos, entre otros.

Debido a la situación antes mencionada se llegó a la conclusión de que la empresa Lavandería Industrial Splendor, C.A., se encuentra en la necesidad de utilizar y adoptar una estructura de costos que le permita la acumulación de información, registro, contabilización y análisis de los costos que se incurren para la prestación del servicio. Información que no sólo servirá a nivel administrativo y gerencial, sino que también ayudará a mejorar los procesos operacionales, ya que permitirá evaluar de forma continua el cumplimiento de las normas y procedimientos y medir los recursos utilizados en un periodo determinado.

RECOMENDACIONES

En tal sentido, los autores presentan las siguientes recomendaciones:

- Implementar los formatos sugeridos que están relacionados con los insumos, ya que ellos representan un mecanismo de control que les permitirá conocer las existencias y cualquier desviación.
- Realizar un manual de normas y procedimientos que contenga las actividades, describiendo el área operativa por ubicación, función, requerimientos y responsables de la ejecución y que sea del conocimiento de todo el personal.
- Realizar o reestructurar el plan de cuentas existente, para que permita incluir las cuentas necesarias en la contabilidad general, que reflejen los costos realmente causados y previamente determinado por el departamento de costos.
- Implementar lo más pronto posible la estructura de costos propuesta, ya que a través de ella se puede determinar los costos generados por la prestación del servicio para una fecha determinada.
- La toma de decisiones y las estrategias deben estar basadas en los reportes emitidos por el departamento de costos, que le proporcionará información actualizada y correcta de los costos de la empresa.
- Posteriormente a la implementación de la estructura de costos, se debe evaluar y mediar los resultados obtenidos, ya que de esta forma se podrá conocer la efectividad de la estructura o en caso contrario se deberá hacer las correcciones necesarias para que cumpla su objetivo.

BIBLIOGRAFÍA

Aldaríz, M; González Y. y Silva. J. (2005). **Propuesta de un Sistema de Costos por tipo de servicios para la Clínica Calicanto, C.A.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Campus La Morita. Maracay, República Bolivariana de Venezuela.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** (5ta. ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A

Balestrini, A. (2002). **Como elaborar el Proyecto de Investigación.** (6ta.ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Banco central de Venezuela (BCV) (2010). **Índice de Inflación.** (Documento en línea). Disponible: www.bcv.org.ve; (Consulta: 2010, noviembre 28).

Banco central de Venezuela (BCV) (2010). **Producto Interno Bruto (PIB).** (Documento en línea). Disponible: www.bcv.org.ve; (Consulta: 2011, enero 09).

Brito, J. (2007) **Contabilidad Financiera.** (7ma. ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela. Editado y distribuido por Centro de Contadores.

Catacora, C. (2009). **Sistemas y Procedimientos Contables**. (2da. Ed). Caracas, República Bolivariana de Venezuela. RedContable Publicaciones

Decreto N° 6.052 (**aumento salario mínimo 2008**). Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38921, abril 29, 2008.

Decreto N° 7.237 (**aumento salario mínimo 2010**). Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 39972, febrero 23, 2010.

Edith V. Hoffmann A. (2005). **Propuesta de reducción de costos en la productividad del área de empaclado en una planta de detergente, ubicada en Valencia- Edo. Carabobo**. Trabajo de Grado Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Campus Bárbula, República Bolivariana de Venezuela.

Hurtado de Barrera, J. (2006). **El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística**. Ediciones Quirón Sypal. Servicios y Proyecciones para América Latina. Bogotá.

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2011). **Población Activa**. (Documento en línea). Disponible: www.ine.es. (Consulta: 2011, septiembre 09)

Martínez Bencardino, C. (2006). **Estadística Básica Aplicada**. (3era.ed.). Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones

Polimeni, Fabozzi, y Adelberg. (1994). **Contabilidad de Costos**. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Rivas L., Eliasib (2009). **Sistema de control de gestión basado en la información generada por la contabilidad de costos, aplicada a las pequeñas y medianas empresas importadoras y exportadoras de cerámicas y productos afines ubicadas en Valencia Estado Carabobo**. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Dirección de Postgrado. Campus Bárbula. Valencia., República Bolivariana de Venezuela.

Rivero, G. y Ortiz A. (2006). **Estructuración de Costos, conceptos y metodología**. Pact.USA.

Santillana, J. (2003). **Establecimientos de Control Interno**. (2da.ed.) Bogotá, Colombia. Thomson Editores, S.A

Universidad de Carabobo (2004). **Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula: Autor. Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2003). **Manual de Trabajos de Grados de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales**. Caracas, República Bolivariana de Venezuela. FEDUPEL.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES**
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA**
CAMPUS BÁRBULA



CUESTIONARIO

Indicaciones: Marque con una "X" las respuestas que considere correcta.

	PREGUNTAS	SI	NO
1.-	¿Conoce usted el proceso de lavado?		
2.-	¿Existe control físico en el inventario de materia prima?		
3.-	¿Se elabora un comprobante por la recepción de los diferentes insumos en el almacén?		
4.-	¿Se manejan estándares de cantidad de materia prima utilizada en el lavado?		
5.-	¿Se elabora un comprobante donde especifica la cantidad de insumos utilizados por cada trabajo que realiza?		
6.-	¿Se elabora un comprobante para controlar la entrada y salida de insumos?		
7.-	¿Los insumos se almacenan bajo condiciones adecuadas?		
8.-	¿Se maneja un control de las piezas reprocesadas?		
9.-	¿Se generan órdenes de trabajo a partir de la inspección y clasificación de las piezas según el tipo de manchas que presenten antes del lavado?		

10.-	¿Se maneja algún control de las piezas que ingresan y egresan a la lavandería por cada cliente?		
11.-	¿Se maneja un registro del tiempo empleado en la recepción y despacho de la lencería/mantelería?		
12.-	¿Las operaciones por el servicio prestado son resumidas y reportadas por etapas a contabilidad para su registro?		
13.-	¿Se manejan estándares de tiempo para el lavado, secado, planchado y doblado de la lencería/mantelería?		
14.-	¿Existe un manual de normas y procedimientos?		
15.-	¿Recibe usted otros beneficios aparte de sus sueldos y salarios que no estén reflejados en su comprobante de pago?		
16.-	¿Se retrasa con frecuencia el trabajo a causa de fallas constantes en los equipos?		
17.-	¿La empresa suministra implementos a los empleados?		
18.-	¿Se presta el servicio de transporte a todos los clientes?		



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



Preguntas para la Entrevista (Gerencia y Personal Administrativo)

- 1) ¿Conoce usted la estructura y etapas del área de producción?, ¿podría identificarlas?
- 2) ¿Se planifica la producción del Servicio?, de ser afirmativa la respuesta, ¿De qué manera planifican la producción?
- 3) ¿Se generan retrasos en la prestación del servicio?, de ser afirmativa la respuesta, ¿Cuáles considera usted que son las causas más frecuentes y qué medidas se toman para solventar la situación?
- 4) ¿Las prendas lavadas en ocasiones ameritan reproceso?, de ser afirmativo, ¿cuáles considera usted que son las causas más comunes?
- 5) ¿Poseen un sistema de valoración de inventario de insumos?, ¿En qué forma lo manejan?
- 6) ¿El Stock de los insumos a fin de mes es significativo?, dé una breve explicación
- 7) ¿Se cancelan fletes por los insumos adquiridos?, dé una breve explicación.
- 8) ¿Se le cancela a los trabajadores beneficios adicionales a los sueldos y salarios?, de ser afirmativo, ¿Qué otros beneficios reciben?

- 9) ¿Se evalúa el desempeño y rendimiento del personal?, de ser afirmativa la respuesta, ¿Qué aspectos toman en cuenta para realizar la evaluación?
- 10) ¿Es involucrado el personal en programas de reducción de costos?
- 11) ¿Considera usted que la información contable necesaria para la determinación de los costos se encuentra disponible?
- 12) ¿Se realizan cálculos de los costos causados por la prestación del servicio?, ¿nos podría dar una breve explicación sobre la forma en que se calculan los costos?
- 13) ¿Conoce usted las ventajas de poseer una estructura de costos?, de ser afirmativa la respuesta, nombre algunas de las ventajas que considere más relevantes.
- 14) ¿Cree usted que conocer la estructura de costos por el servicio prestado genere un cambio favorable a nivel operacional?, dé su opinión.
- 15) ¿Desea agregar un comentario adicional a la investigación?



Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variables	Definición de las Variables	Indicadores	Instrumentos	Ítems	Fuentes
Diagnosticar la situación actual en cuanto a la determinación de los costos en la Lavandería Industrial Splendor, C.A	Situación actual Y Determinación de los costos	Situación actual: Refiere a la forma de realizar los procesos productivos en el lugar de estudio. Determinación de los costos: Procedimientos aplicados para el cálculo de los costos unitarios de producción en la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones Productivas • Datos de Producción • Registros de Operaciones • Acumulación de costos causados 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Chequeo • Cuestionario 	1-5 7 15-18	Personal Obrero de la empresa
Determinar herramientas que le permitan a la empresa optimizar los procedimientos para la contabilización de los costos	Herramientas Y Procedimientos Contables	Herramientas: Conjunto de propuestas que sirven para proveer ayuda y asistencia en cuanto a la contabilización de los costos Procedimientos Contables: Serie de pasos que se deben cumplir en área contable para generar información real y confiable.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Datos Confiables de Costos • Análisis Contables 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Entrevista 	3 5-7 11-12	Personal Administrativo y Gerencial de la Empresa
Diseñar una estructura de costos que le permita a la Lavandería Industrial Splendor, C.A ser más Efectiva.	Estructura de Costos Y Efectividad	Estructura de Costos: Permita disponer de información confiable y oportuna sobre los costos Efectividad: Refiere a hacer las cosas de forma correcta usando razonablemente los recursos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Controles sobre las Operaciones • Revisión periódica y actualización de los costos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de Entrevista 	4 8-10 13-14	Personal Administrativo y Obrero de la empresa

Fuente: Cuevas, R.; Di Luzio, L. y Torres, M. (2011)