



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACREDITADA INTERNACIONALMENTE



TESIS

“LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LAS CALLES PLATEROS Y SAPHY- CUSCO PERIODO 2015”

PRESENTADA POR : Bach. Avendaño Rivero, Karem Yasmin
Bach. Champi Mamani, Rossi Elizbeth
Para optar al Título Profesional de Contador Público.

ASESOR : CPCC. Gabriel Mozo Ayma

CUSCO – PERÚ

2017



PRESENTACIÓN.

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad, ponemos a consideración la presente tesis titulada **“LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LAS CALLES PLATEROS Y SAPHY – CUSCO PERODO 2015”**, cuyo objetivo principal es establecer los costos de operación e identificar la fijación de precios y tarifas de servicios de lavandería por kilos en las MYPES de las calles Plateros y Saphy –Cusco, periodo 2015.

Con la sustentación del presente informe final, pretendemos optar al grado académico de Contador Público y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la permanencia en la Universidad Andina del Cusco.

Atentamente.

Karem Yasmin Avendaño Rivero

Rossi Elizabeth Champi Mamani



AGRADECIMIENTO

En primer lugar y de forma muy enfática quisiéramos agradecer a nuestros profesores de la Universidad Andina del Cusco, quienes con su esfuerzo y profesionalismo nos guiaron en nuestra etapa de estudiantes universitarios, incentivándonos a la investigación. A su vez, agradecer particularmente a nuestro asesor de tesis Mgt. CPCC. Gabriel Mozo Ayma por su esfuerzo, paciencia y motivación que han sido importantes para nuestra formación como investigadores.

Agradecemos también a nuestros padres que nos apoyaron en todo momento y gracias a su aliento y motivación pudimos culminar nuestro trabajo de investigación.

Karem Yasmin Avendaño Rivero

Rossi Elizabeth Champi Mamani



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios y La Virgen Asunta

Por guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en mis metas y propósitos.

A mis padres por su dedicación y sacrificio por su único amor e incondicional apoyo para conseguir mis objetivos. A mis hermanos por estar siempre presentes acompañándome para poderme realizar.

Karem Yasmin Avendaño Rivero

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis padres, quienes con tanto sacrificio y amor me enseñaron a valorar todo el esfuerzo que hacen por mis hermanos y por mí.

Por ustedes he logrado cumplir una meta más en mi vida.

Rossi Elizabeth Champi Mamani.



JURADOS

DICTAMINANTES

- Dr. CPC. Rubén Tito Mariño Loaiza
- CPCC. Norma Virginia Soto Choque

REPLICANTES

- Mgt CPCC. José Luis Gonzales Zarate
- Mgt CPCC. Elías Cachainca Mendoza

ASESOR

- Mgt CPCC. Gabriel Mozo Ayma



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
Listados de Abreviaturas	xv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.	1
1.2. Formulación del Problema.	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos De La Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	3
1.4.1. Relevancia social.....	3
1.4.2 Implicancias Prácticas.....	4
1.4.3. Valor teórico.....	4
1.4.4. Utilidad Metodológica	4



1.4.5. Viabilidad o Factibilidad. 4

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN 5

1.5.1 Delimitación temporal 5

1.5.2 Delimitación Espacial. 5

1.5.3. Delimitación Conceptual. 5

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 6

2.1.1. Antecedentes Internacionales:..... 6

2.1.2. Antecedentes Nacionales:..... 8

2.1.3. Antecedentes Locales 11

2.2. BASES TEÓRICAS. 12

2.2.1 COSTO 12

2.2.2. ESTABLECIMIENTO DE COSTOS 15

2.2.3. COSTOS DE OPERACIÓN 22

2.2.4. COSTOS DE OPERACIÓN EN SERVICIOS 26

2.2.5. FIJACIÓN DE PRECIO..... 27

2.2.6. IDENTIFICACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS..... 28

2.2.7. MÉTODOS DE FIJACIÓN DE PRECIOS 30

2.2.8. LOS COSTOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS 31

2.2.9. ELEMENTOS BÁSICOS DEL COSTO DE OPERACIÓN Y DE LOS PRECIOS DE
LOS SERVICIOS..... 32

2.2.10. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS..... 34

2.2.11. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN 35



2.2.12. LAVANDERÍA..... 36

2.2.13. PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS 37

2.3 MARCO LEGAL..... 39

2.4.- MARCO CONCEPTUAL (DEFINICIÓN DE TÉRMINOS) 40

2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 46

2.5.1. Hipótesis General 46

2.5.2. Hipótesis Específicas 46

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN. 47

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 48

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN..... 50

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 50

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 50

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA..... 50

3.4.1 Población. 50

3.4.2 Muestra 51

3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 51

3.6 TRATAMIENTO DE LOS DATOS..... 51

3.7 FORMA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS..... 52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE TABLAS Y FIGURAS..... 54



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	70
5.2. Limitaciones del estudio	70
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	70
5.4. Implicancias del estudio.....	72
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES.	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
ANEXOS DE LA TESIS	83
Anexo No 01: Matriz de consistencia.	83
ANEXO No 02: Instrumentos de recolección de datos.....	86
Validación de Instrumentos	90

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Método de costo que aplica.....	54
Tabla 2 Determinación de su costo por kilo.....	55
Tabla 3 Kilos que se lava por día.....	56
Tabla 4 Por qué toman como base el kilo de lavado.....	57
Tabla 5 Que materiales e insumos se utiliza para lavar un kilo.....	58
Tabla 6 Considera en sus costos la mano de obra directa.....	59
Tabla 7 Considera en sus costos la mano de obra de usted y sus familiares.....	60
Tabla 8 Consideran en sus costos el alquiler de local.....	61
Tabla 9 Rubros que considera en sus costos.....	62
Tabla 10 Fija su precio por kilo de lavado.....	63
Tabla 11 Cuánto cobra por kilo de ropa lavada.....	64
Tabla 12 Con la forma actual de fijar sus precios de lavado por kilo, genera ganancias.....	65
Tabla 13 Estaría usted dispuesto a aplicar un nuevo método de establecer sus costos.....	66
Tabla 14 Con que maquinas cuenta para realizar el servicio de lavado.....	67
Tabla 15 Cuantas lavadoras utiliza en el servicio de lavandería.....	68
Tabla 16 Cuanto le costó las lavadoras.....	69
Tabla 17 Costo Tradicional.....	74
Tabla 18 Costo Ideal – Materiales.....	75
Tabla 19 Costo Ideal - Mano De Obra.....	76
Tabla 20 Costo Ideal - Costos Indirectos De Fabricación.....	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Método de costo que aplica.....	54
Figura 2 Determinación de su costo por kilo.....	55
Figura 3 Kilos que se lava por día.....	56
Figura 4 Por qué toman como base el kilo de lavado.....	57
Figura 5 Que materiales e insumos se utiliza para lavar un kilo.....	58
Figura 6 Considera en sus costos la mano de obra directa.....	59
Figura 7 Considera en sus costos la mano de obra de usted y sus familiares.....	60
Figura 8 Consideran en sus costos el alquiler de local.....	61
Figura 9 Rubros que considera en sus costos.....	62
Figura 10 Fija su precio por kilo de lavado.....	63
Figura 11 Cuánto cobra por kilo de ropa lavada.....	64
Figura 12 Con la forma actual de fijar sus precios de lavado por kilo, genera ganancias.....	65
Figura 13 Estaría usted dispuesto a aplicar un nuevo método de establecer sus costos.....	66
Figura 14 Con que maquinas cuenta para realizar el servicio de lavado.....	67
Figura 15 Cuantas lavadoras utiliza en el servicio de lavandería.....	68
Figura 16 Cuanto le costó las lavadoras.....	69



RESUMEN

El presente trabajo de investigación, que lleva por título **“LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LAS CALLES PLATEROS Y SAPHY –CUSCO PERIODO 2015”** tiene por objeto establecer los costos de operación de servicios de lavanderías por kilos y su intervención en la fijación de precios y tarifas en las MYPES de las calles Plateros y Saphy - Cusco, periodo 2015.

El presente estudio tiene el alcance descriptivo, con diseño no experimental transeccional y enfoque cuantitativo (**Hernández Sampieri 2014**)

La población está constituida por las empresas dedicadas al servicio de lavado en las calles Plateros y Saphy de la ciudad del Cusco en número de (10) y el tamaño de la muestra está constituido por la totalidad de la población, resultando la muestra censal.

Las técnicas de recolección de datos fueron: recopilación documental, la encuesta y entrevista, los datos han sido procesados con el programa SPSS.

El presente estudio consta de cinco capítulos: El capítulo I – Introducción: está orientado al planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación. El capítulo II - Marco Teórico, encierra: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, hipótesis y variables. El capítulo III - Diseño Metodológico, que contiene: Alcance de la investigación, población y muestra, y técnicas de recolección de datos. El capítulo IV – Resultados, que contiene: Tablas y gráficos con las respectivas interpretaciones. El capítulo V - Discusión: Análisis, comparación



Las conclusiones evidencian los objetivos planteados en la investigación, es así que la conclusión principal a que se ha arribado en la presente investigación es como sigue: En la lavandería lavacusco, determina sus costos de manera empírica, por imitación y por acuerdo con sus pares en lo que a precio se refiere es decir existe una especie de concertación entre los que realizan esta actividad en las calles de plateros y Saphy del cercado de Cusco y determinan además sus costos por simple sumatoria alcanzando el 50% de los encuestados, el 30% por tanteo en base a sus materiales y el 20% recurre a su experiencia, para fijar sus precios prácticamente el 100% afirma que es de acuerdo a sus pares y/o por concertación; podemos observar en las tablas 3,4 y 13.

Palabras claves: costos de operación de servicio de lavandería por kilos, fijación de precios.

Karem Yasmin Avendaño Rivero

Rossi Elizbeth Champi Mamani.

**ABSTRACT.**

The present research work, entitled "THE COSTS OF OPERATION OF LAUNDRY SERVICE BY KILOS AND THE SETTING OF PRICES AND TARIFFS IN THE MYPES OF THE STREETS PLATEROS AND SAPHY-COVER PERIOD 2015" is intended to establish the operating costs Of laundry services per kilos and its intervention in the fixing of prices and tariffs in the MYPES of Plateros and Saphy - Cusco streets, period 2015.

The present study has descriptive scope, with non-experimental transectional design and quantitative approach (Hernández Sampieri 2014)

The population is constituted by the companies dedicated to the washing service in the streets Plateros and Saphy of the city of Cusco in number of (10) and the size of the sample is constituted by the totality of the population, being the census sample.

The techniques of data collection were: documentary collection, the survey and interview, the data have been processed with the SPSS program.

The present study consists of five chapters: Chapter I - Introduction: is oriented to the approach of the problem, justification and objectives of the research. Chapter II - Theoretical Framework, contains: Background of the investigation, theoretical bases, hypotheses and variables.

Chapter III - Methodological Design, which contains: Scope of research, population and sample, and techniques of data collection. Chapter IV - Results, which contains: Tables and graphs with the respective interpretations. Chapter V - Discussion: Analysis, Comparison



The conclusions show the objectives of the research, so the main conclusion reached in the present investigation is as follows: In laundry lavacusco, determines their costs in an empirical way, by imitation and by agreement with their peers in Which at a price refers to there is a kind of agreement between those who carry out this activity in the streets of silversmiths and Saphy of the Cusco fencing and also determine their costs by simple summation reaching 50% of the respondents, 30% by Based on their materials and 20% use their experience, to establish their prices practically 100% states that it is according to their peers and / or by agreement; We can see in Tables 3,4 and 13.

Keywords: operation costs of laundry service per kilo, pricing.

Karem Yasmin Avendaño Rivero

Rossi Elizbeth Champi Mamani.



Listados de Abreviaturas

MD: Material Directo

MOD: Mano de Obra Directo

CIF: Costos Indirectos de Fabricación

MYPE: Micro y Pequeña Empresa

DL: Decreto Ley

UIT: Unidad Impositiva Tributaria

TC: Tipo de Cambio

CTS: Compensación por Tiempo de Servicios

SCTR: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo

RUS: Régimen Único Simplificado

Kg.: Kilogramo

Unid.: Unidad

Etc.: Etcétera



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

La ciudad del Cusco, por su carácter histórico recibe anualmente el mayor flujo turístico del país, convirtiéndose en la principal actividad de sus pobladores que encuentran posibilidades laborales en la prestación de servicios que requieren diferentes niveles de inversión. Esta situación económica acorde a las proyecciones macroeconómicas tiene tendencias positivas en los próximos años.

La micro y pequeña empresa en nuestra ciudad ha potencializado su crecimiento producto de la generación y/o autogeneración de diversas actividades de servicios turísticos la misma que se convierte es complementaria a la inversión realizado por inversionistas de origen extranjero y de los grandes grupos empresariales del país; en este contexto las necesidades de generar recursos económicos para cubrir las necesidades de las familias se delega al ingenio y voluntad de los domiciliados en la ciudad.

La situación económica del país ha generado que se desarrolle de manera importante la micro y pequeña empresa constituyéndose la misma en importante fuente de generación de empleo o autoempleo; el estado peruano busca proteger el desarrollo de la misma habiendo generado un marco normativo que regula incentivos a diferentes niveles.

La gestión de este tipo de empresas está a cargo de sus propios inversionistas quienes en su calidad de propietarios deben organizar, planear y desarrollar sus actividades; son empresas



netamente familiares con uso intensivo de mano de obra proveniente de su entorno; el éxito de las mismas depende de la habilidad y la práctica empresarial de sus promotores.

El servicio de lavado y sus derivados prestado a nivel de micro y pequeñas empresas presenta una importante alternativa de desarrollo existiendo un crecimiento sostenido de la oferta para cubrir una demanda proveniente de los miles de visitantes que llegan diariamente a nuestra ciudad.

A este hecho debe de añadirse la demanda del servicio de lavado por parte de la población de nuestra ciudad que producto del crecimiento natural de la población, los tiempos de traslado, las ocupaciones y distancias de traslado han generado una demanda adicional por parte de la población residente.

La determinación adecuada de los costos del servicio no es evaluada por los promotores de este tipo de empresas, generándose un desequilibrio económico entre el costo del servicio y el precio cobrado que es fijado en base a el mercado, es decir en función a la oferta y la demanda sin que se consideren de forma estructurada los elementos del costo que participan en su producción.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1 Problema general

¿De qué manera los costos de operación de servicios de lavandería por kilos intervienen en la fijación de precios y tarifas en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015?



1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo establecen los costos de operación de servicios de lavandería por kilos en la actualidad en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015?
- b) ¿De qué manera fijan los precios y tarifas de servicios de lavandería por kilos en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015?

1.3. Objetivos De La Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer los costos de operación de servicios de lavandería por kilos y su intervención en la fijación de precios y tarifas en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- a) Establecer los costos de operación de servicios de lavandería por kilos en la actualidad en las MYPES de las Calles Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.
- b) Identificar la fijación de precios y tarifas de servicios de lavandería por kilos en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.

1.4. Justificación de la Investigación.

1.4.1. Relevancia social.

El presente estudio tratará Las pequeñas empresas que prestan el servicio de lavado son auto gestionadas por sus propietarios, constituyéndose en fuente de trabajo para su entorno familiar, prestan un servicio que se ha convertido en básico y necesario para los



visitantes a nuestra ciudad especialmente por razones de turismo bajo las diferentes modalidades, así como los vecinos del entorno de estas dos calles.

1.4.2 Implicancias Prácticas.

El presente estudio demuestra de manera técnica el establecimiento de costos de servicios de lavandería por kilos con objetividad, real y oportuna para todas aquellas empresas que se dedican al mismo rubro.

1.4.3. Valor teórico

Es importante por que servirá para futuros trabajos de investigación sobre la actividad económica de lavandería de ropa por kilos.

1.4.4. Utilidad Metodológica

Es importante porque la metodología aplicada es para desarrollar y validar el trabajo del presente estudio.

Socialización de los resultados, conclusiones y recomendaciones del trabajo para no seguir induciendo en el mismo error.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.

El presente trabajo de investigación es viable puesto que es posible acceder a la información mediante el recojo de la misma aplicando instrumentos debidamente sometidos a pruebas de validez y confiabilidad



1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación temporal

El ámbito de estudio es el conjunto de los establecimientos de lavandería de las calles plateros y saphy, ubicado en el distrito de Cusco.

1.5.2 Delimitación Espacial.

En tanto que el periodo de estudio de la investigación está referida al año 2015.

1.5.3. Delimitación Conceptual.

Existe actualmente un mercado emergente y en crecimiento del servicio de lavandería por kilogramo, entre esas empresas, podemos mencionar a hospitales, industrias y otros sectores de actividad, tales como hoteles y posadas.(Aguirre J. , 2013)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Para el desarrollo de la presente investigación, se ha revisado información en la biblioteca de CEAC de la Universidad Andina de Cusco, y se ha encontrado antecedentes bibliográficos locales y nacionales, que no están referidos directamente con el trabajo titulado: “LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LAS CALLES PLATEROS Y SAPHY –CUSCO PERIODO 2015”, pero las consideramos porque coinciden en parte con el desarrollo de esta investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Antecedente No 01: Universidad San Carlos de Guatemala, Título: “ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN EL AREA INDUSTRIAL DE UNA LAVANDERIA, DE LA CIUDAD CAPITAL”, Autor: Edwin Antonio Casia Cárcamo, Para optar el título profesional de Ingeniero industrial, Año: 2012, Conclusiones: 1. La capacidad tecnológica se encuentra en parámetros regulares, existe un programa en el cual se realiza mantenimientos a la maquinaria, en un tiempo determinado, se cuenta con la tecnología necesaria (maquinaria) que es la adecuada para una producción a gran escala. 2. El cuello de botella se encontraba en el proceso de planchado, ya que el tiempo de operación, era muy elevado, era de 6.65 minutos por unidad, lo cual elevó el número de personal a 22 personas, con una eficiencia teórica del 95%, el cual no era lógico con la producción actual que se cuenta en la planta, eliminando esta operación nos da un resultado de 5 operarios (reales) y una eficiencia que podemos



alcanzar con la puesta en marcha de las mejoras del 77% y poder procesar 565 unidades diarias. 3. Lo que se desarrolló en las estaciones de trabajo fue que se eliminaron los transportes. En la planta existe espacio para acercar las diferentes áreas y eliminará las distancias dejando una distancia máxima entre áreas de 1.36 metros, lo cual implica una reducción en el tiempo de operación y menor fatiga (operarios) en los traslados de las prendas, en las operaciones donde se permanece por mucho tiempo se colocaron alfombras ergonómicas, donde la suavidad de las mismas impide la fatiga del operario en jornada laboral, a los operarios de lavandería se les proporciona equipo apropiado (botas, guantes, gabachas). 4. La empresa es familiar, el personal administrativo está constituido por los hijos del Gerente que tiene el puesto de Jefes de área. Los procesos actuales contaban con la pérdida de tiempo en el área de planchado, ahora eliminado este proceso se cuenta con cuatro operaciones: clasificación de prendas, lavado de prendas, secado de prendas y empaque de las prendas. 5. El punto que fue determinante para realizar las mejoras o limitaciones que nos llevó a casi abandonar el proyecto fue la resistencia al cambio de parte del Gerente (dueño de la empresa), en este punto se tocaron 2 fases. La primera fue eliminar el proceso de planchado, se demostró que con una temperatura adecuada y en menor tiempo se puede realizar esta operación exitosamente y por ende, eliminar el planchado de las prendas, en 15 días se logró mostrar los resultados de las diferentes pruebas. La segunda fue eliminar los traslados a cada área de trabajo, las que existía en algunas 6 metros de distancia, en este punto el gerente nos negaba la propuesta, ya que la maquinaria no podía ser movida de lugar, nuestra solución fue acercar los bancos, donde se recibe las prendas y mover las secadoras solo 4 metros a la par del área de lavado, en el área de secado se instaló una serie de bancos para



realizar el empaque de las prendas, este espacio que se utilizó, era un espacio libre y no se tenía que hacer arreglos para las conexiones eléctricas, ya que el área contaba con este tipo de conexiones, el único arreglo que se ejecutó fue el de las conexiones de la tubería de gas, lo que solo se acercó fue el tanque de gas para las secadoras, éste se realizó un día de descanso (domingo) para no afectar las operaciones en la semana laboral. 6. La empresa ya cuenta con hojas de control de calidad, para realizar indicadores y realizar reuniones, para exponer los resultados de cada una de las áreas, ya que se utilizarán los componentes de cultura de la planta, valores conocimientos y habilidades y por último indicadores de desempeño y evaluaciones de resultados.

7. Las soluciones de aspecto ergonómico, distribución de planta y en los procesos (secado para eliminar el planchado), ya se realizaron, el único punto que aún no se ha realizado es la búsqueda de nuevos clientes, ya que se planifica para el otro año la atracción de nuevos clientes. (Carcamo Casia, 2012)

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Antecedente No 01: Pontificia Universidad Católica del Perú, Título: “ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA LAVANDERIA COMERCIAL CON UN SISTEMA ECOLOGICO, EN LIMA METROPOLITANA”, Autor: Kirk Alexis Porras Guerra, Para optar el título profesional de Ingeniero civil, Año: 2008, Conclusiones: Se investigó que el generador de ozono está en constante cambio tecnológico, ya en la actualidad se fabrican lavadoras y secadoras con el sistema incluido pero solo para lavanderías industriales de gran capacidad, pero para el presente



proyecto se innova al instalar en las lavadoras y secadoras convencionales un sistema ecológico que genera ozono al momento del lavado.

La adquisición del local se recomienda financiarlo con un aporte mayoritario de los accionistas con el fin que con las propias ganancias del servicio de lavandería genere el flujo de efectivo necesario para pagar el costo del local. Para ello se recomienda ofrecer el proyecto a varios inversionistas que tengan la visión de no solo adquirir ganancias sino de contribuir con un servicio que mejorará el ahorro en agua y la reducción de detergentes en el lavado de ropa.

Se está elaborando estudios de poder limpiar la ropa mediante un sistema de ionización, es una tecnología que permite no utilizar agua ni tampoco algún tipo de detergentes y blanqueadores, dicha tecnología se está desarrollando en Corea y por pronósticos futuros se planea sacar un prototipo dentro de 7 años, es necesario que el presente proyecto considere para otras investigaciones futuras el estudio de esta nueva tecnología.

Es recomendable localizar el local en lugares donde exista una lavandería convencional con el fin de que el cliente pueda comparar no sólo la calidad en el servicio y el acabado de sus prendas, sino que pueda informarse de que existe otro servicio de lavandería, donde las prioridades son menos consumo de agua, contaminar menos las aguas residuales producto del lavado y darles una mayor longevidad a sus prendas.

Se desea no sólo diferenciarse por el lavado con un sistema ecológico sino en brindar un servicio de atención al cliente superior a las lavanderías de tamaño mediano y grande mediante promociones que van desde repartir la ropa sin costo adicional hasta poder otorgar viajes al interior del país mediante sorteos.



La sensibilidad de las personas al conocer las consecuencias que acarrea el uso no medurado del agua en el lavado de sus prendas es el punto donde se debe embarcar la presente tesis como posicionamiento dentro del mercado, uso de blanqueadores que contaminan más la capa de ozono y la contaminación de los mares producto de las aguas residuales que deja el lavado de ropa son aspectos importantes que debe lograr concienciar al cliente y la población en general.

El estudio del flujo del proyecto sería más completo si se logra pronosticar la adquisición de nuevas lavadoras y secadoras con el sistema de generador de ozono incluido con el fin de poder expandir la capacidad de producción de la empresa y con ello poder crear sucursales para varios distritos de Lima Metropolitana, bajo la modalidad de franquicia. Como se observa en el análisis económico el proyecto es viable pero para futuras investigaciones se puede buscar el lavado con iones, tecnología que marcará una nueva era en la limpieza de ropa sin necesidad de agua, para ello la presente tesis busca fomentar el estudio para hallar no sólo en el lavado de ropa un uso racional del agua sino en otros servicios tales como la irrigación de las campos, el consumo de agua en las duchas y servicios higiénicos y el tratamiento de las aguas residuales de varias empresas, así como también el uso de este bien en las distintas etapas de producción de empresas manufactureras.

El generador de ozono ofrece beneficios en la reducción del uso de agua caliente en el lavado de las prendas, la disminución significativa en los tiempos de lavado, incrementa los colores de las prendas y aumenta el tiempo de vida de las prendas; todo ello lleva a cumplir todo el proceso de lavado desde la entrega de las prendas sucias hasta la



satisfacción de los clientes al recibir sus prendas haciendo que la inversión en esta tecnología justifique su uso.

Se concluye que el objetivo fundamental de la tesis ha sido cubierto, que es poder haber desarrollado un plan de tesis con un alto grado de responsabilidad social hacia el medio ambiente complementado con herramientas de ingeniería, todo ello con el fin de poder mejorar el uso raciono. (Guerra Porras, 2008)

2.1.3. Antecedentes Locales

Antecedente No 1: Universidad Andina del Cusco, Título: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS Y CONTROL BASADO EN LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLA LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LAVANDERIA “TAQSAY LAUNDRY” DEL CUSCO, Autores: Fredy Chacón León, Flor de María Palacios Arias; Para optar el título profesional de Contador Público, Metodología: El tema de investigación corresponde al tipo de investigación básica sustantiva, en razón que se pretende demostrar que por causa de un sistema de contabilidad inadecuada e ineficiente es que la empresa no cuenta con una adecuada, oportuna y útil información financiera y de otro lado que la inexistencia de un sistema de costos no puede permitir la incidencia de los costos que incurre por actividad de cada fase del proceso servuctivo, situación por la cual además se limita y no se puede ejercer un buen control sobre toda la gestión financiera. La naturaleza propia del problema de investigación, su hipótesis general y específicas, los objetivos general y específicos, y las variables (independientes y dependientes) intervinientes, requieren que los elementos intervinientes y la naturaleza propia le corresponda el nivel de investigación de tipo descriptivo-analítico; Conclusiones: 1. La empresa “TAQSAY LAUNDRY” ha logrado



un incremento en sus actividades operativas, muy considerable dado que sus operaciones comerciales registradas facturadas revelan una constante, lo que repercute en los ingresos de la empresa. 2. La empresa se ha constituido en una sociedad de responsabilidad limitada, cuyos otorgantes son cuatro personas que pertenecen a la familia, don Ricardo y sus tres hijos. 3. La empresa no cuenta con sistema de contabilidad de costos que le permita conocer los costos de servucción de la actividad de lavado de ropa que efectúan, y por lo tanto la determinación de los precios de comercialización se realizan sobre una plataforma tentativa de aproximación basada en la experiencia de lo que más o menos “costaría” el servicio y no de lo que “cuesta” servicio. 4. La información financiera es procesada más con fines y propósitos tributarios, y de cumplimiento, que con fines de obtener información financiera y explotarla, la cual les ofrezca y permita tomar decisiones de orden financiero y en base a ello inferir sobre las diversas actividades operativas. (Leon Chacon, 2011)

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1 COSTO

El concepto de costo tiene diferentes significados por cuanto está en función de su estructura y aplicación. La obra del Dr. Justo Franco Falcón denominada costos para la toma de decisiones propone la definición de costos por diversos especialistas, como por ejemplo:

Según EDWARD MENESBY “el costo se define como la medición en términos monetarios, mediante la cantidad de recursos usados para algún propósito u objeto, tal como un producto comercial ofrecido para la venta general o un proyecto de



construcción. Los recursos emplean materia prima, materiales e empaque, horas de mano de obra trabajada, prestaciones, personal asalariado de apoyo, suministros y servicios comprados y capital atados en inventarios, terrenos , edificios y equipo” (Davila, 2012)

RICHARD LYND “el costo consiste en valores cedidos con propósito de obtener algún beneficio económico que pueda promover la habilidad de producción de utilidades de la empresa. Por lo general, se habla de costos en términos de efectivo, erogado, para adquirir un conjunto de diversos servicios capaces de conseguir los propósitos económicos de la empresa” (Noles, 2008)

FERGUSON Y J. GOULD: define al costo como “un aspecto de la actividad económica, para el empresario individual, esto implica sus obligaciones de hacer pagos en efectivo, para el conjunto de la sociedad, el costo representa los recursos que deben sacrificarse para obtener un bien dado” (Noles, 2008)

HARRY HONE: define al costo como “el precio pagado o la retribución para adquirir un activo. Aplicando a los inventarios, el costo significa en principio, la suma de los desembolsos aplicables y cargos incurridos directa o indirectamente al traer un artículo a su condición y localización existente” (Gerardo, 2006)

POLIMENI- FABOZZI-ADELBERG: Definen al costo como “el valor sacrificado para obtener bienes y servicios”

ELEMENTOS DEL COSTO



Continuando con el tema es indispensable conocer los tres elementos que componen los costos y los cuales surgen en el momento de producir un bien o prestar un servicio los cuales son:

Materia Prima: Son los principales recursos que se utilizan en la producción, estos se transforman en bienes terminados.

El costo de los materiales puede dividirse en materiales directos, e indirectos, los directos son los que pueden identificar fácilmente en la fabricación de un servicio terminado, se pueden asociar con este y representan el mayor costo de materiales, los materiales indirectos son los que involucran en la elaboración del servicio pero que no son materiales directos, no son fáciles de identificar ni de cuantificar.

Mano de Obra. Es el esfuerzo físico o mental empleados en la fabricación de un servicio (Polimeni, 2014)

El costo de la mano de obra puede dividirse en mano de obra directa, e indirecta, la mano de obra directa es aquella que directamente está involucrada en la fabricación e un servicio o en la prestación de un servicio, es fácil identificar y de relacionarla con el servicio terminado, la mano de obra indirecta es aquella que está involucrada pero que no se considera mano de obra directa como por ejemplo un supervisor de una planta que produce zapatos.

Costos Indirectos de Fabricación. Se denominan algunas veces costos indirectos de manufactura o carga fabril. Aun cuando el termino de costos indirectos de manufactura describe mejor este elemento de costo en los libros frecuentemente utilizan el termino de costos indirectos de fábrica incluyen todos los costos de producción distinta de los materiales



directos y de la mano de obra directa. Los costos indirectos de fábrica excluyen a los desembolsos de marketing y de administración. (Polimeni, 2014)

2.2.2. ESTABLECIMIENTO DE COSTOS

Es necesario formular una hoja de costos para cada producto, considerando los elementos del Costo, los mismos se pueden precisar como sigue:

1. Determinación de los Materiales Directos (MD)

Se determinan técnicas sobre la calidad, cantidad y rendimientos de los materiales directos, así como las mermas y desperdicios acudiendo a datos estadísticos que pueda proporcionar la experiencia y los registros contables tanto en cantidad como en precio por unidad.

En cantidad: La determinan los ingenieros de la empresa, considerando: tipo de material, calidad, rendimiento, y un proyecto de producción para el cálculo de mermas y desperdicios.

Se recomiendan revisiones semestrales.

En precio: Lo determina el departamento de compras, considerando: una estimación del precio que prevalecerá en el periodo, que se adquiera en las cantidades fijadas a precio estándar, contratos con los proveedores. Se modifican solo por causas justificadas, se recomienda constante revisión.

2. Determinación del Costo de Mano de Obra (MO)

Se realiza un estudio para determinar las cantidades de tiempo necesarias para obtener cierto volumen de producción, logrando mayor rendimiento con el mínimo de esfuerzo y costo.

Para determinar el estudio del trabajo o estudio de métodos es necesario:



- Seleccionar el trabajo a estudiar.

- Registrar el método actual.

Luego se examina para determinar las posibles fallas, considerando:

- El propósito que se persigue.

- El lugar en donde está, y en el que debe estar.

- La sucesión en las operaciones.

- Las personas que laboran.

- Los medios con que se cuenta.

Hecho lo anterior se procede a desarrollar un mejor método incluyendo un estudio de tiempos.

3. Determinación de los Costos Indirectos de Fabricación (CIF)

Se presupuesta el volumen de producción de acuerdo a los estudios sobre la capacidad productiva de la empresa, tomando en cuenta el presupuesto de Ventas se determinan los gastos indirectos, utilizando las estadísticas de periodos anteriores.

Habiendo determinado los elementos del costo de la producción es posible elaborar la hoja de costos, como sigue: (Robles, 2013)

HOJA DE COSTO				
Producto "X"				
Concepto	Cantidad	Costo p. und	Parcial	Total
MD	10 und	\$12.00	\$120.00	\$320.00

	20 und	\$10.00	\$200.00	
MO	23hr.	\$2.00	\$46.00	\$118.00
	9hr.	\$8.00	\$72.00	
CIF	23hr.	\$6.00	\$138.00	\$318.00
	9hr.	\$20.00	\$180.00	
Costo por unidad				756.00

SUMINISTROS

Cuando se habla de suministro se hace referencia al acto y consecuencia de suministrar (es decir, proveer a alguien de algo que requiere). El término menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.

A nivel económico, la noción se aprovecha como sinónimo de abastecimiento. Se trata de la actividad que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades de consumo de una estructura económica (una familia, una empresa, etc.)

Hay que tener en cuenta que la cadena de suministro engloba a los procedimientos de intercambio de materiales e información que se desarrollan dentro de una organización o bien afuera, frente a sus proveedores y clientes. Esta cadena vincula a todos los que se encargan de proveer servicios y bienes con sus respectivos clientes. (Esan.edu.pe, s.f.)

OFERTA

Una oferta (término que deriva del latín offerre) es una propuesta que se realiza con la promesa de ejecutar o dar algo. La persona que anuncia una oferta está informando sus intenciones de



entregar un objeto o de concretar una acción, en general a cambio de algo o, al menos, con el propósito de que el otro lo acepte la oferta está constituida por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado en un momento determinado y con un precio concreto. Realizando una simplificación, puede decirse que la oferta es la cantidad de productos y servicios que se encuentran disponibles para ser consumidos. La denominada Ley de la Oferta señala que, a mayor precio de un producto o servicio, mayor oferta. (Gardey, 2009)

VENTA

La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan (Espejo, 2012)

Es la transferencia de algo (un producto, servicio, idea u otro) a un comprador mediante el pago de un precio convenido. (Espejo, 2012)

DEMANDA

Es la voluntad y capacidad de un individuo o consumidor para adquirir un bien o servicio en un periodo de tiempo y lugar determinado. Si un individuo solo tiene voluntad o solo capacidad para adquirir un bien o servicio, entonces no está demandado. (Hall, 2001)

La ley de la demanda enuncia lo siguiente:" Con todo lo demás constante, cuando aumenta el precio de un bien su cantidad demandada disminuye, y cuando el precio del bien disminuye su cantidad demandada aumenta". (Hall, 2001)



MERCADO

Mercado el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar la transacción de bienes y servicios a un determinado precio. En un sentido económico general, mercado es un grupo de compradores y vendedores que están en un contacto lo suficientemente próximo para las transacciones entre cualquier par de ellos, afecte las condiciones de compra o de venta de los demás. (Merino, 2009)

CLIENTE

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.

Es la persona la que hace la gestión, por tanto hay que tener esto en cuenta, tratamos con personas y sus estados de ánimo afectan en el momento de la negociación y de cuán rentable les resulte hacerlo

Cliente puede ser cualquier persona que tenga:

- Necesidad de consumo de productos o servicios financieros, con necesidades conocidas u ocultas. El asesoramiento es fundamental en este punto.
- Poder de decisión para adquirir el producto o servicio.
- Capacidad de pago. (Merino, 2009)

**PRECIO**

Precio, del latín pretium, es el valor monetario que se le asigna a algo. Todos los productos y servicios que se ofrecen en el mercado tienen un precio, que es el dinero que el comprador o cliente debe abonar para concretar la operación. (Merino, 2009)

PRECIO VENTA

Es el dinero que debe abonar el consumidor para comprar un producto. Se determina agregando el porcentaje (%) de utilidad deseada -siempre y cuando permita el mercado- al costo total o técnico. (Ernesto, 2015)

UTILIDAD

Es el ingreso disminuido por los costos y gastos. Es el resultado de esa diferencia. Beneficio o ganancia, es la diferencia entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos.

Utilidad bruta y utilidad neta. Utilidad bruta es la diferencia entre el total de ventas en efectivo de un artículo o de un grupo de artículos en un periodo de tiempo determinado y el coste total del artículo o artículos. Se entiende por utilidad neta, la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal. Es la utilidad que efectivamente se distribuye a los socios. (Ernesto, 2015)



COSTOS DE DISTRIBUCION

Todas las erogaciones que se hacen para poner el producto en el mercado y obtener la recuperación por medio de la venta. (Ernesto, 2015)

ALQUILER

Alquiler o arrendamiento es un contrato por el medio una parte se compromete a transferir temporalmente el uso de una cosa mueble o inmueble a una segunda parte que se compromete a su vez a pagar por ese uso un determinado precio. (Ernesto, 2015)

GASTOS ADMINISTRATIVOS

Los gastos administrativos: Son aquellos que tienen que ver directamente con la administración general del negocio y no con sus actividades operativas. No son Gastos de Ventas, no son Costos de Producción. Contienen los salarios del Gerente General, secretarias, contadores, alquileres de oficinas, papelería de oficinas, suministros y equipo de oficinas, etc. No se incluyen en esta categoría los gastos que tienen que ver propiamente con la operación del giro del negocio ni con el mercadeo. Usualmente se incluyen los gastos de selección y reclutamiento de personal. (Funda pymes, 2014)

COSTO TOTAL

Costo total, en este marco, refiere a la totalidad de los costos de una empresa. Se trata de la suma de los costos variables (que se modifican cuando cambia el volumen de producción) y los costos fijos (que se mantienen estables más allá del nivel productivo. (Perez, 2015)



2.2.3. COSTOS DE OPERACIÓN

Los costos de operación son los gastos que están relacionados con la operación de un negocio, o para el funcionamiento de un dispositivo, componente, equipo o instalación. Ellos son el costo de los recursos utilizados por una organización sólo para mantener su existencia.

A) Los costos de operación de los negocios

Para una empresa comercial, los costos de operación se dividen en dos grandes categorías:

- Costos fijos: Son los mismos si la operación está cerrada o funcionando a 100% de capacidad. Los costos fijos incluyen elementos tales como el alquiler del edificio. Estos generalmente tienen que pagar, independientemente de en qué estado se encuentra el negocio.
- Costos variables, Son aquellos que puede aumentar en función de si una mayor producción se hace, y cómo se hace (que producen 100 elementos de producto puede requerir 10 días de tiempo normal o tomar de 7 días si se utiliza de horas extras. Se puede ser más o menos costoso utilizar la producción de las horas extraordinarias en función de si la producción más rápido significa que el producto puede ser más rentable). Los costos variables incluyen los gastos generales indirectos tales como servicios de telefonía celular, computadoras, tarjeta de crédito procesamiento, uso eléctrico, Express Mail, Suministros Limpieza, MRO, productos de oficina, servicios de nómina, Telecom, uniformes, servicios públicos o de eliminación de desechos, etc. (costos, 2008)

B) Los gastos generales de los negocios



Los gastos generales de una empresa son el costo de los Recursos utilizados por una organización sólo para mantener su existencia. Los gastos generales se miden en términos monetarios, pero términos no monetarios son posibles en forma de tiempo necesario para realizar las tareas.

Ejemplos de gastos generales incluyen:

- Pago de la renta en el espacio de la oficina de un negocio
- Costo de la electricidad para las luces de la oficina
- Algunos salarios del personal de oficina

Los gastos no generales son los costos incrementales, como el costo de las materias primas utilizadas en los productos que una empresa vende. Costo de funcionamiento se calcula como costo de ventas - Los gastos de funcionamiento. Gastos de operación consisten en:

- Los gastos administrativos y de oficina como el alquiler, los salarios, al personal, seguros, honorarios de directores, etc.
- Los gastos de comercialización y de distribución como publicidad, sueldos de los vendedores.

Incluye todos los gastos de funcionamiento, tales como salarios, renta, papelería, muebles, etc.

C) Los costos de operación del equipo

En el caso de un dispositivo, componente, equipo o instalación (para el resto de este artículo, todos estos elementos se denominarán en general como equipo son los costos recurrentes regulares, normales y habituales de operación de los equipos. Esto no incluye el costo de



capital de la construcción o compra del equipo (dependiendo de si es hecha por el propietario o recibió el producto de un sistema construido). Los costos de operación se incurren por todo el equipo - a menos que el equipo no tenga ningún costo para operar, no requiere de personal o de espacio y nunca se desgasta. En algunos casos, el equipo puede parecer que tienen bajos costos de operación o no, ya sea porque el costo no se reconoce o se absorbe en su totalidad o en parte por el costo de algo más.

Los costos de operación del equipo pueden incluir:

1. Los sueldos o salarios de personal
2. La Publicidad
3. Materias primas
4. Licencia u honorarios (como cuotas de inscripción anuales) impuestas por un gobierno
5. Gastos inmobiliarios, incluyendo:
 - a. Alquilar o ceder los pagos
 - b. Oficinas en alquiler
 - c. Mobiliario y equipo
 - d. Valor de la inversión de los fondos utilizados para la compra de la tierra, si es propiedad en lugar de renta o alquiler
 - e. Impuestos sobre la propiedad y evaluaciones equivalentes
 - f. Impuestos de operaciones, tales como comisiones aplicadas a las empresas de transporte para el uso de las carreteras



6. Los costos de combustible, como la energía para las operaciones, combustible para la producción
7. Servicios públicos como el servicio telefónico, conexión a Internet, etc.
8. Mantenimiento de equipos
9. Material de oficina y consumibles
10. Prima de seguros
11. La depreciación de los equipos y los costos de reemplazo eventuales (a menos que la instalación no tenga partes móviles que probablemente se gastará eventualmente)
12. Los daños debidos a pérdidas no aseguradas, accidentes, sabotaje, la negligencia, el terrorismo y el desgaste de la rutina y el desgaste..
13. Impuestos sobre la producción o la operación (tales como honorarios de subsidencia impuestas a los pozos de petróleo)
14. Impuestos sobre la renta

Algunos de ellos no son aplicables en todos los casos. Por ejemplo:

15. Un panel solar colocado en la casa de uno para su uso en la generación de energía eléctrica por lo general sólo tiene costos de capital; una vez que se está ejecutando no hay costos de personal, costos de servicios públicos o la depreciación y utiliza ninguna tierra extra (que no era ya parte del lugar en que se encuentra) por lo que no tiene costos reales de operación; sin embargo, puede ser necesario tomar en cuenta los costos de sustitución en caso de deterioro.



16. Un automóvil o cualquier otro artículo comprado para uso personal no tiene costo salarial porque el dueño no cobra a sí mismos para el funcionamiento del dispositivo.
17. Un ítem que está arrendado puede tener algunos o todos estos costos y se incluye como parte del precio de compra.

Puede ser que sea cuestionable afirmar que el costo de cada diez personas adicionales en la fuerza de ventas son un costo adicional o un coste de arriba, ya que los salarios de estas personas son tanto los gastos generales y los gastos incrementales. El personal necesario para mantener la tienda operativa se considera en su mayoría por encima.
18. Fórmula de costo de operación = costo total * número de semanas (SP Gupta, pág. 316)

2.2.4. COSTOS DE OPERACIÓN EN SERVICIOS

- 1) Servicios básicos. Corresponde al costo de los servicios necesarios. Estos servicios incluyen, por ejemplo, agua, energía eléctrica, teléfono y, en algunos casos, combustible para calefacción y/o aire acondicionado. Es importante tener presente que, solo deben considerarse los costos adicionales que implique la realización del proyecto. Para determinar el precio a pagar por los servicios, será suficiente, por lo general, tomar contacto con las empresas proveedoras de los servicios o incurrir a entidades que se provean del servicio, y consultar los costos de éstos.
- 2) Arriendos. Corresponde al pago de renta por edificaciones, terrenos, vehículos que se requieran para la operación del proyecto. Debe considerarse el costo total del arriendo,

incluyendo comisiones, pero excluyendo cualquier impuesto que se tenga que pagar para el efecto de la evaluación. Para la estimación de estos costos, es conveniente basarse en el costo incurrido por proyectos similares recientes o en cotizaciones solicitadas a posibles proveedores.

3) Otros costos de operación. Otros costos de operación para el funcionamiento del establecimiento de salud. Algunos de ellos son: comunicaciones, impresos y publicaciones, seguros, gastos bancarios y financieros, etc. Solo se consideran los costos adicionales debidos a la ejecución del proyecto, y libres de impuesto para efecto de la evaluación social. Los ítems en que se agrupan los costos operacionales son los de uso habitual para el servicio y el sector. La valoración de estos ítems se hace considerando el precio actual para cada año de operación. En el caso de salud se hace para el primer año de operación como para el año del horizonte de proyección (año) y luego se obtiene el promedio (Scribd, s.f.)

2.2.5. FIJACIÓN DE PRECIO

En este sentido, la fijación de precios hace referencia al precio que un vendedor pone a un producto que ofrece en el mercado. El juego de la oferta y la demanda es el mecanismo que regula los precios: si hay mucha demanda, los precios suben hasta que alcanzan un nivel demasiado elevado y la demanda comienza a caer; cuando el precio vuelve a ser bajo, la demanda retoma el crecimiento. Sin embargo, cada productor y/o vendedor tiene la posibilidad de fijar el precio que crea conveniente, para luego modificarlo.

La fijación de precios también puede estar vinculada a una decisión unilateral del Estado o de un monopolio, en los casos en los que no existe la competencia. Por ejemplo: en una

ciudad donde solo una compañía brinda el servicio de telefonía, esta empresa tiene total libertad a la hora de diseñar sus tarifas, ya que los consumidores no cuentan con la posibilidad de escoger otro prestador. (Porto, 2013)

2.2.6. IDENTIFICACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

Cantidad de un producto o servicio que entra al mercado a un precio dado y en un periodo de tiempo determinado.

En teoría económica se define la oferta, como la cantidad de un bien o servicio que entra en el mercado a un precio dado en un periodo de tiempo determinado. En este concepto las cualificaciones de tiempo y precio son necesarias, debido a que cuando mayor sea el precio ofrecido, mayor será la cantidad de producto llevada al mercado, y cuando más largo el periodo de tiempo, mas serán los oferentes que podrán ajustar su producción para beneficiarse del cambio en los precios. Por tanto, la oferta que llega al mercado normalmente aumentará con unos precios crecientes y descenderá con precios a la baja.

Del comportamiento de los precios, los productores podrán ajustar su flujo de producción cuando se trata productos manufacturados con ciclos cortos de proceso, pero difícilmente lo podrán hacer cuando se trata de inversiones nuevas o cuando los ciclos de proceso son en el largo plazo. Sin embargo, el comportamiento de los precios en el mercado, son indicadores que inciden en la toma de decisiones para producir o no un bien o servicio.

Factores para identificar precios:

- Precios Insumos (Costos Producción)



- Desarrollo Tecnológico.
- Variaciones Climáticas.
- Precios Bienes Relacionados o Sustitutos
- Debo conocer mi competencia para averiguar si estoy mejor, igual o peor que ellos.
- Identificar mi competencia
- Características de la competencia
- Fortalezas y debilidades
- Número de Clientes, localización, tipo de tecnología, proveedores.

La interacción de la demanda y de oferta de un bien o servicio en el mercado, permite determinar con algún grado de aproximación si hay una demanda satisfecha o deficitaria. En este sentido, se manifiesta un mercado deficitario si de la comparación de la demanda con la oferta, resulta que la primera (demanda) es mayor que la segunda (oferta), o satisfecha o en superávit si sucede lo contrario.

Ante una situación de demanda insatisfecha o deficitaria, el empresario puede decidir sobre iniciar un proceso productivo con el nuevo proyecto o ensanchar los niveles actuales de producción, si este se encuentra en marcha, con la seguridad que con los volúmenes adicionales de producto o servicio no afecta las condiciones actuales del mercado y, consecuentemente, no altera el comportamiento de los precios. (Triveños, 2008)

2.2.7. MÉTODOS DE FIJACIÓN DE PRECIOS

Existen diversos métodos de fijación de precios. Cada uno de estos métodos tiene sus ventajas y desventajas, y es fundamental elegir la técnica adecuada a fin de maximizar las ganancias. A continuación, se describe brevemente cada uno de los métodos.

A) Fijación de precios basada en los costos

El objetivo de este método de fijación de precios es asegurarse de que se encuentren cubiertos los costos fijos y variables y de que se acumulen ganancias. A fin de utilizar la fijación de precios basada en los costos, sume los costos directos e indirectos a las ganancias para llegar al precio. Es fundamental calcular todos los costos al utilizar este método de fijación de precios, ya que una omisión ocasionará una reducción en las ganancias.

B) Fijación de precios competitiva

Si el mercado al que se está ingresando posee un precio establecido y resulta difícil hacer una diferenciación entre productos, tal vez sea necesario recurrir a la fijación de precios competitiva. En caso de que decida determinar un precio diferente en una industria que ya posee precios establecidos para productos de escaso nivel de diferenciación, asegúrese de poder justificar los precios que fije y de que esto no se vea imposibilitado por la conciencia que existe en el mercado meta respecto del precio anterior.

C) Fijación de precios basada en el margen de utilidad



Por lo general, se trata de un método utilizado por los minoristas; se calcula sumando un monto específico al costo de un producto.

D) Fijación de precios basada en la demanda

Es probable que resulte conveniente utilizar la fijación de precios basada en la demanda si se venden productos a diversos clientes que los adquieren en diferentes cantidades.

Por ejemplo, un fabricante que vende a clientes minoristas y a mayoristas ofrecerá mejores condiciones a los mayoristas por comprar en cantidad. Recuerde que, de acuerdo con la Ley Robinson-Patman de 1939, se debe cobrar el mismo precio a todos los clientes por el mismo producto. Si desea ofrecer precios diferentes, deberá determinar descuentos en el precio, disponibles para cualquier cliente que pueda comprar en grandes cantidades. (Mexico.smetoolkit.org)

2.2.8. LOS COSTOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS

El reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades ordinarias requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se caracteriza por ser intangible y de consumo inmediato. La existencia de un consumo inmediato en las empresas de servicios, por lo general, implica que el cliente participe en el proceso de transformación, generándose de esta forma un elevado uso de mano de obra directa por parte de la empresa prestadora del servicio. (Hansen, 2014)

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de creación,

de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etc.) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas. (Kotler, 2012)

Los costos en las empresas de lavandería vienen a ser la suma de los diferentes valores debidamente analizados y concentrados acumulativamente, que son necesarios reconocer para producir el servicio, que en este caso viene a ser, " el servicio de lavandería", con el cual se espera satisfacer las necesidades de los clientes. (Kotler, 2012)

2.2.9. ELEMENTOS BÁSICOS DEL COSTO DE OPERACIÓN Y DE LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS

- **COSTOS DIRECTOS:** Los que pueden identificarse específicamente en la unidad.
- **COSTOS INDIRECTOS:** No puede identificarse en la unidad.
- **COSTOS OPERACIONALES:** Los costos en que incurre un sistema ya instalado o adquirido durante su vida útil, con objeto de realizar los procesos de producción, se denominan costos de operación, e incluyen los necesarios para el mantenimiento del sistema.

Dentro de los costos de operación más importantes tenemos los siguientes:

- a) Gastos técnicos y administrativos. Son aquellos que representan la estructura ejecutiva, técnica y administrativa de una empresa, tales como, jefes de compras, almacenistas, mecánicos, veladores, dibujantes, ayudantes, mozos de limpieza y envíos, etc.



b) Alquileres y/o depreciaciones. Son aquellos gastos por conceptos de bienes muebles e inmuebles, así como servicios necesarios para el buen desempeño de las funciones ejecutivas, técnicas y administrativas de una empresa, tales como: rentas de oficinas y almacenes, servicios de teléfonos, etc.

c) Obligaciones y seguros. Son aquellos gastos obligatorios para la operación de la empresa y convenientes para la dilución de riesgos a través de seguros que impidan una súbita descapitalización por siniestros. Entre estos podemos enumerar: inscripción a la Cámara Nacional de la Industria de la Construcción, registro ante la Secretaría del Patrimonio Nacional, Seguros de Vida, etc.

d) Materiales de consumo. Son aquellos gastos en artículos de consumo, necesarios para el funcionamiento de la empresa, tales como: combustibles y lubricantes de automóviles y camionetas al servicio de las oficinas de la planta, gastos de papelería impresa, artículos de oficina, etc.

e) Capacitación y Promoción. Todo colaborador tiene el derecho de capacitarse y pensamos que en tanto éste lo haga, en esa misma medida, o mayor aún, la empresa mejorará su productividad. Entre los gastos de capacitación y promoción podemos mencionar: cursos a obreros y empleados, gastos de actividades deportivas, de celebraciones de oficinas, etc. (Aguirre J. , 2013)

Teniendo como base que:

Precio= Costo + Utilidad

Podemos fijar los criterios básicos

-Identificación de los costos atribuibles al negocio.

-Utilidad como rendimiento esperado.

- a) De la inversión de activos fijos – inmuebles y equipos atribuibles al negocio
- b) El activo total neto y
- c) El valor de reposición del mercado. (Aguirre J. , 2013)

2.2.10. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Los servicios que tienen como finalidad responder y satisfacer las necesidades del cliente, tiene las siguientes particularidades:

- Intangibilidad: Los servicios son intangibles a diferencia de los productos físicos, los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse.
- Inseparabilidad: Los servicios por lo regular se producen y consumen simultáneamente. Esto no sucede con los bienes físicos, que se fabrican, se colocan en inventarios, se distribuyen a través de varios intermediarios y se consumen posteriormente.
- Variabilidad: Puesto que los servicios dependen de quien los presta y de donde se prestan, son muy variables. Por ejemplo, algunos doctores saben tratar muy bien a sus pacientes; otros no les tienen tanta paciencia.
- Imperdurabilidad: Los servicios no pueden almacenarse. El hecho de que los servicios sean imperdurables no es un problema cuando la demanda es constante, si la demanda fluctúa, las empresas de servicios tienen problemas. (Aguirre J. , 2015)

2.2.11. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

- La manufactura significa integrar los elementos del costo en un determinado objeto, el cual adopta la denominación de bien o producto, el mismo que es tangible, medible, almacenable, transportable; sin embargo, para el caso de los servicios no se puede asociar al término de manufactura sino servucción que de igual forma integra los elementos del costo en un determinado sujeto de trabajo, el cual adopta la denominación de servicio. En vez de servicios. Esto significa que el producir bienes y servicios son dos cosas diferentes, como se muestra en el cuadro comparativo de ambos rubros.

BIENES	SERVICIOS
✓ Manufacturar; proceso integrador de	✓ Servuccionar; proceso integrado de los elementos del costo que generan el servicio.
✓ Los elementos del costo que producen el bien.	✓ El resultado final es el servicio
✓ El resultado final es el producto o bien	✓ Los servicios no son físicos ni tangibles por naturaleza.
✓ Los bienes son físicos y tangibles por naturaleza.	✓ Los servicios no son almacenables y ni medibles.
✓ Los bienes son almacenables y medibles.	✓ Los bienes no son transportables
✓ Los bienes son transportables	



Fuente: Tesis: Propuesta de un sistema de contabilidad de costos y control basado en las actividades que desarrolla la empresa de servicios de lavandería “taqsay laundry” del cusco.

Autores: Fredy Chacón León, Flor de María Palacios Arias

2.2.12. LAVANDERÍA

Lugar o espacio físico dónde se lleva a cabo el proceso de limpiar, secar y acabados de la ropa. En este espacio puede encontrarse personal para realizar los trabajos o clientes que realizan ellos mismo el trabajo, y por supuesto la ropa, las máquinas y los químicos utilizados para el lavado, aparte todos los servicios necesarios para que la maquinaria pueda funcionar.

Las etapas de servicio de lavandería son las siguientes:

1. Recepción de las prendas
2. Clasificación por colores: el cual se realizará clasificando en dos grupos ropa blanca y ropa de color.
3. Prelavado, consiste en la remoción de manchas de las prendas mediante el uso de algún producto quitamanchas
4. Lavado en una maquina lavadora horizontal.
5. Centrifugado en una maquina centrifugadora hidroextractora.
6. Secado en un equipo secado-rotativo eléctrico.
7. Perfumado de las prendas y empaquetado en bolsas.
8. Entrega al cliente. (Chacon Leon & Palacios)

CUADRO N° 1



Fuente: Tesis: Propuesta de un sistema de contabilidad de costos y control basado en las actividades que desarrolla la empresa de servicios de lavandería “taqsay laundry” del cusco.

Autores: Fredy Chacón León, Flor de María Palacios Arias

2.2.13. PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS

LEY N°28015, 2003 Según la ley de la Promoción y la Formación de la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de fines prestación de servicios.

CARACTERISTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

(LEY N° 28015, 2003) modificada por el DL N° 1086 (28.06.2008) Ley de Promoción de la Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa del acceso al empleo decente.

La Micro y Pequeñas empresas deben reunir las siguientes características concurrentes.

MICROEMPRESA

- ✓ Abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores
- ✓ Ventas anuales hasta un monto máximo de 150 (UIT)

PEQUEÑA EMPRESA

- ✓ Abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores
- ✓ Ventas anuales hasta un monto máximo de 1700 (UIT)

OTRAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

- Su administración es independiente
- Su área de operación es relativamente pequeña sobre todo local
- Tienen escasa especialización en el trabajo
- Emplean aproximadamente entre uno y diez personas
- Su actividad no es intensiva en capital, pero si en mano de obra.
- Disponen de limitados recursos financieros
- Tiene un acceso reducido a la tecnología

- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios
- Tiene un acceso limitado al sector financiero formal sobre todo debido a su informalidad. (Ley 28015, 2003)

2.3 MARCO LEGAL

LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA

EMPRESA

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

Artículo 2.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias,

tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Artículo 3.- Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

b) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.
- La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

2.4.- MARCO CONCEPTUAL (DEFINICIÓN DE TÉRMINOS)

- **COSTO** el costo se define como el valor sacrificado para adquirir bienes o servicios, que se miden en dólares mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtienen los beneficios. Total de desembolsos efectuados para la obtención de un bien o servicio. (Polimeni, 2014)



- **COSTEO** proceso de determinación del costo de las actividades productos o servicios.
(Polimeni, 2014)
- **COSTO DE VENTAS** costo de producción o adquisición de los bienes vendidos.
(Acosta, 2011)
- **COSTOS VARIABLES O DIRECTOS** Son aquellos que tienden a fluctuar en proporción al volumen total de la producción, de venta de artículos o la prestación de un servicio, se incurren debido a la actividad de la empresa. Son aquellos cuya magnitud fluctúa en razón directa o casi directamente proporcional a los cambios registrados en los volúmenes de producción o venta, por ejemplo: la materia prima directa, la mano de obra directa cuando se paga destajo, impuestos sobre ingresos, comisiones sobre ventas.
Características de los costos variables o directos:
 - a) No existe costo variable si no hay producción de artículos o servicios.
 - b) La cantidad de costo variable tenderá a ser proporcional a la cantidad de producción.
 - c) El costo variable no está en función del tiempo. El simple transcurso del tiempo no significa que se incurra en un costo variable. (Acosta, 2011)
- **COSTOS FIJOS O PERIÓDICOS** Son aquellos que en su magnitud permanecen constantes o casi constantes, independientemente de las fluctuaciones en los volúmenes de producción y/o venta. Resultan constantes dentro de un margen determinado de volúmenes de producción o venta. Ejemplos: depreciaciones (método en línea recta), primas de seguros sobre las propiedades, rentas de locales, honorarios por servicios, etc.
Características de los costos fijos.



- a) Tienden a permanecer igual en total dentro de ciertos márgenes de capacidad, sin que importe el volumen de producción lograda de artículos o servicios. Están en función del tiempo.
 - b) La cantidad de un costo fijo no cambia básicamente sin un cambio significativo y permanente en la potencia de la empresa, ya sea para producir artículos o para prestar servicios.
 - c) Estos costos son necesarios para mantener la estructura de la empresa. (Acosta, 2011)
- **COSTOS HISTÓRICOS** son los que se incurrieron en un determinado periodo. (Acosta, 2011)
 - **COSTO DE OPORTUNIDAD O SACRIFICIO** es aquel que se origina al tomar una determinada decisión, la cual provoca la renuncia a otro tipo de opción que pudiera ser considerada al llevar a cabo la decisión. (Acosta, 2011)
 - **MANO DE OBRA** La mano de obra es el esfuerzo del grupo humano sobre la gestión de la producción en la industria, principalmente, pero también en otros escenarios de la gestión económica de la empresa. Es costo de la mano de obra de obra directa se calcula multiplicando la cantidad de horas utilizadas en la producción por el costo de cada hora de trabajo (Cashin, 2013)
 - **SERVICIO** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los clientes incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado o para empresas particulares, entre estos pueden señalarse los servicios de electricidad, agua potable, limpieza, teléfono, etc. Se define un marco en



donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. (Cashin, 2013)

- **CALIDAD DE SERVICIO** Mecanismos de supervisión y control que se aplican durante el proceso servuctivo que permiten evaluar que los desarrollos de sus fases se efectúan dentro de los estándares de calidad preestablecidos y que garantizan una prestación de servicios que satisfacen las expectativas de los clientes. (Cashin, 2013)
- **COSTO DE SERVICIO** Proceso técnico que se aplica para determinar el valor de lo que cuesta generar un servicio. (Cashin, 2013)
- **UTILIDAD** Diferencia entre los ingresos y los costos en la gestión del negocio o emprendimiento. (Cashin, 2013)
- **LAVANDERÍA** Es un negocio donde se limpia la ropa, comúnmente se emplea agua y detergentes. La lavandería pequeña suele realizar la limpieza de la ropa de particulares. (Cashin, 2013)
- **SERVUCCION** Se trata de un neologismo que se emplea en el ámbito de la gestión empresarial para referirse al proceso que se lleva a cabo a la hora de ofrecer un servicio. La servucción, de este modo, se vincula a la organización de los recursos desde que nace un proyecto hasta que la idea se materializa en la oferta del servicio en cuestión. Puede decirse, de este modo, que la servucción es el proceso de producción de un servicio. Es importante saber que, si bien el cliente es el protagonista central de la servucción, no accede al proceso. La servucción surge de la interacción entre el personal, el cliente y el soporte material (oficinas, computadoras, etc.) que permite concretar la relación de servicio: el objetivo es optimizar la gestión de los recursos para que las diferentes interacciones posibles sean satisfactorias. (Perez porto, 2016)



- **SERVICIO DE LAVANDERIA** Conjunto de actividades que se desarrollan para prestar el servicio de lavado de ropa. (Perez porto G. J., 2014)
- **ETAPA DE RECOGIDA Y SELECCION** el recojo se hace de forma diaria, semanal en bolsas etiquetadas, las que son pesadas por kilos y verificadas el estado en que se encuentran estas. La selección comprende las actividades de clasificar las ropas de acuerdo a su color, porte, peso, estado en que se encuentra, estado de utilidad. (Perez porto G. J., 2014)
- **ETAPA DE LAVADO** Comprende el Lavado, Desinfección e Higienización de la ropa, así como tratamientos especiales y soluciones a problemáticas diversas. El proceso se realizará de forma que la ropa limpia y la sucia se encuentren separadas en todo momento cumpliendo con las condiciones higiénicos-laborales, especialmente en lo que se refiere a la separación total del personal y equipos entre las áreas de ropa sucia y limpia. La Dosificación de forma automática, evitando el error humano. (Perez porto G. J., 2014)
- **ETAPA DE CENTRIFUGADO** El centrifugado comprende la actividad de someter las prendas lavadas a la máquina de centrifugado para extraer hasta el 75% de la humedad y apurar su secado. (Perez porto G. J., 2014)
- **ETAPA DE SECADO** Comprende la actividad de extender en cordeles las prendas lavadas para su exposición al medio ambiente y lograr la extracción de la humedad al 90%. (Perez porto G. J., 2014)
- **ETAPA DE PLANCHADO** Se realiza un planchado optimizado y adecuado a las distintas naturalezas y funciones de las prendas, comprende la actividad de eliminar las estrías o arrugas de las ropas y quedar expeditas para ser entregadas a los clientes. (Perez porto G. J., 2014)



- **ETAPA DE ENTREGA DE PRENDA** Comprende la actividad de llevar ropas al domicilio del cliente en bolsas o caja etiquetadas, las que son entregadas de acuerdo al inventario, pesadas por kilos y verificando al estado en que se entregan estas. La entrega, al igual que la recogida, se realiza en los plazos requeridos por el cliente. (Perez porto G. J., 2014)
- **DEPRECIACIÓN** Es la disminución en el valor de mercado de un bien, la disminución en el valor de un activo para su propietario, o la asignación del costo de uso o demerito de un activo a lo largo de su vida útil (duración). Es una disminución en el valor de la propiedad debido al uso, al deterioro y la caída en desuso. Existen varias razones por las cuales un activo puede disminuir su valor original. De esta manera una máquina puede estar en perfecto estado mecánico, puede valer considerablemente menos que cuando era nueva debido a los adelantos técnicos en el campo de la maquinaria. Sin tomar en cuenta la razón de la disminución del valor de un activo, la depreciación debe ser considerada en los estudios de ingeniería económica. (Perez porto G. J., 2014)
- **INGRESO** Valor de las ventas o cifra de negocios. El ingreso total de la empresa de un determinado período de tiempo se obtiene multiplicando la cantidad de producto vendida por su precio, en el caso de la producción simple, y sumando los ingresos producidos por los diferentes productos, en el caso de la producción conjunta o compuesta. (www.economia/definicion.de/ingreso.htm)
- **PRECIO** Del latín pretĭum, es el valor monetario que se le asigna a algo. Todos los productos y servicios que se ofrecen en el mercado tienen un precio, que es el dinero que el comprador o cliente debe abonar para concretar la operación. El precio, a nivel conceptual, expresa el valor del producto o servicio en términos monetarios. Las

materias primas, el tiempo de producción, la inversión tecnológica y la competencia en el mercado son algunos de los factores que inciden en la formación del precio. (Perez porto, 2016)

- **VIDA ÚTIL** Referida Generalmente a los equipos industriales, el concepto de vida útil de una máquina se identifica normalmente con el de vida técnica. Estimación del tiempo lógico que se espera pueda estar en funcionamiento un elemento del inmovilizado tanto material como inmaterial. Si se contempla desde la amortización del activo, la vida útil de éste constituye el número de años que se toma como referencia para el cálculo de la cuota de amortización. (Perez porto G. J., 2014)

2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. Hipótesis General

Los costos de operación de servicios de lavanderías por kilos intervienen de diversas formas en la fijación de precios y tarifas, debido a la forma empírica de establecer sus costos sin ningún nivel técnico en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- a) En la actualidad las MYPES de las Calle Plateros y Saphy establecen sus costos de operación de servicios de lavandería por kilos de manera empírica sin nivel técnico.



- b) Las MYPES- Lavanderías de las Calle Plateros y Saphy –Cusco periodo 2015
presentan una serie de formas para la fijación de precios y tarifas, tomando como base
el precio de sus pares o por imitación

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

Variable 1

- ✓ Costos de operación de servicios

Variable 2

- ✓ Fijación de precios y tarifas

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Costos de operación de servicios	Los costos de operación son los gastos que están relacionados con la operación de un negocio, o para el funcionamiento de un dispositivo, componente, equipo o instalación. Ellos son el costo de los recursos utilizados por una organización sólo para mantener su existencia. (costos, 2008)	El costo de operación, juega un papel importante en la determinación del precio de venta y se emplea para conocer los márgenes de utilidad básicos de una entidad. (Costos de operación, 2013)	Costos de lavado. Costo de distribución. Costo total. (Costos de operación, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ materias primas ▶ mano de obra directa. ▶ suministros diversos. ▶ Alquileres. ▶ gastos administrativos. ▶ Kilo de lavado. (Costos de operación, 2013)



<p>Variable 2.</p> <p>Fijación de precios y tarifas</p>	<p>La fijación de precios basados en la competencia consiste en el establecimiento de un precio al mismo nivel de la competencia. Este método se apoya en la idea de que los competidores ya han elaborado acabadamente su estrategia de fijación de precios. (Precios y tarifas, 2011)</p>	<p>Fijación de precios es evaluar los factores que probablemente afectarán las estrategias que intenta adoptar en la consecución de sus objetivos. (Precios, 2010)</p>	<p>Oferta.</p> <p>Demanda.</p> <p>Precio. (Precios, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventas. ➤ Comercio MYPES. ➤ Mercado. ➤ Clientes. ➤ Valor de venta. ➤ Utilidad. ➤ Precio de venta. (Precios, 2010)
---	---	--	---	---

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente estudio tiene el enfoque cuantitativo, porque permite contrastar las hipótesis y aplica la estadística. (Sampieri, 2014)

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene el alcance: Descriptivo, puesto de que desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir de qué manera se fijan los precios y tarifas, practicadas por los propietarios de los establecimientos dedicados al servicio de lavandería de las calles plateros y saphy de la ciudad del Cusco, por lo tanto, nos permitirá conocer a fondo, aspectos importantes de esta problemática. (Sampieri, 2014)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio tiene un diseño no experimental, en vista de que no se manipularan las variables, solo se observó tal como se presenta en la realidad, los hechos ocurridos en los establecimientos de lavandería de las calles plateros y saphy de la ciudad del Cusco. (Sampieri, 2014)

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1 Población.

La población de informantes está constituida por: las empresas dedicadas al servicio de lavado (10 emprendedores) ubicadas en la Calle Plateros y Saphy -Cusco en el año 2016.

3.4.2 Muestra

En la presente investigación, se aplicó un muestreo censal, debido a que los propietarios de los establecimientos de lavandería de las calles Plateros y Saphy - Cusco constituyen un grupo reducido, por lo cual se trabajó con la totalidad de la población, en número de (10 emprendedores).

3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

- a) **Técnica de análisis documental.** Donde se utilizaron como instrumentos: fichas textuales y de resumen; recurriendo como fuentes a: Normas que regulan las MYPES.
- b) **Técnica de la encuesta.** En donde se utilizaron como instrumento el cuestionario, recurriendo como informantes a los propietarios de los establecimientos de lavandería.
- c) **Técnica de la entrevista.** En donde también se utilizaron como instrumento la guía de entrevistas, recurriendo como informantes a los propietarios de los establecimientos de lavandería.

3.6 TRATAMIENTO DE LOS DATOS.

Los datos obtenidos mediante la utilización de las técnicas e instrumentos antes mencionados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados, fueron incorporados al programa computarizado “SPSS”; y con ellos se elaboraron informaciones en forma de gráficos de pastel con ordenamientos de izquierda a derecha, de mayor a menor; y de barras, así como tablas, con precisiones porcentuales, indicando cada cuadro con su respectiva interpretación.



3.7 FORMA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Los datos a ser recogidos en el trabajo de campo, fueron analizados y procesados con ayuda de la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS., última versión para el procesamiento de los cuestionarios y encuestas.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se efectúa el análisis y descripción de la información obtenida del trabajo de campo, luego de la aplicación del instrumento diseñado a la muestra objeto de estudio, conformada por (10) establecimientos ubicados en las calles plateros y saphy del distrito del Cusco y posteriormente fue procesada mediante la aplicación de cálculos estadísticos, utilizando los principios básicos de la estadística descriptiva. Los resultados se presentan en tablas y gráficos de frecuencias, numeradas respectivamente, las cuales se diseñaron según los indicadores que permitieron medir las variables objeto de estudio definidas como: costos de operación y fijación de precios, obteniéndose tablas y gráficos, mediante el uso del programa estadístico SPSS., que a continuación se presentan:

PRESENTACIÓN DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 01

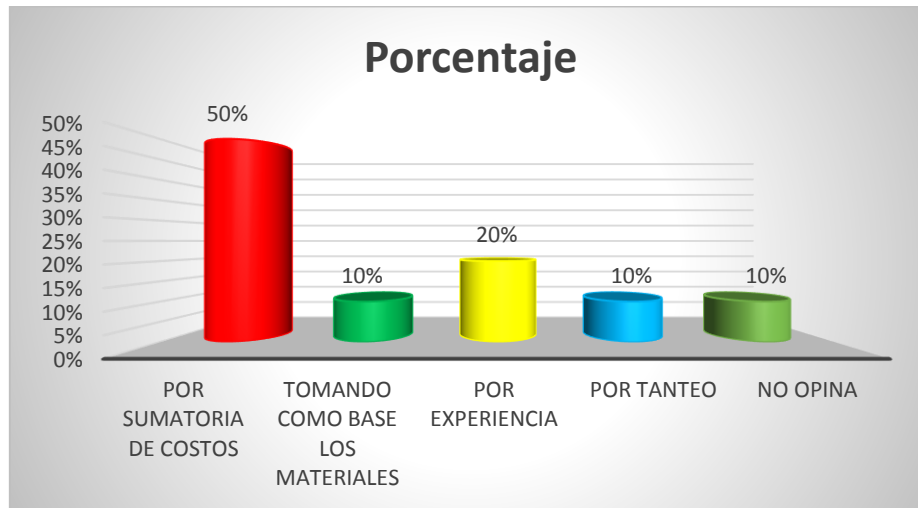
Método de costo que aplica

Método De Costos	Frecuencia	Porcentaje
Por sumatoria de costos	5	50%
Tomando como base los materiales	1	10%
Por experiencia	2	20%
Por tanteo	1	10%
No opina	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 1

Método de costo que aplica



Fuente: elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 1 se puede apreciar que la determinación de los costos lo realizan a través de una simple sumatoria de los costos de operación que utilizan para realizar su actividad alcanzando un 50%, el 20% de encuestados recurre a su experiencia, el 30% se distribuye entre usando los materiales como base, el tanteo y el desconocimiento que desde el punto de vista contable es prácticamente subjetivo esta forma de determinación de costos.

TABLA 2

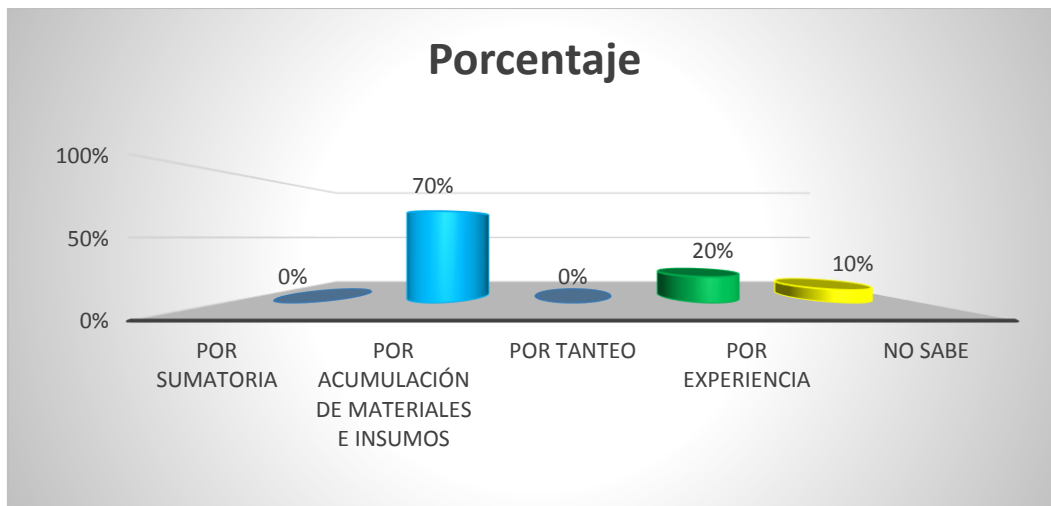
Determinación de su costo por kilo

Como determina su costo por kilo	Frecuencia	Porcentaje
Por sumatoria	0	0%
Por acumulación de materiales e insumos	7	70%
Por tanteo	0	0%
Por experiencia	2	20%
No sabe	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 2

Determinación de su costo por kilo



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura N°2 se puede ver como determinan sus costos por kilo en la que el 70% de encuestados señalaron que la determinación de su costo por kilo es por acumulación de materiales e insumos, el 20% de encuestados afirmaron que la forma de determinar sus costos por kilo es mediante la experiencia y solo el 10% de encuestados señalaron que no saben ni opinan porque desconocen del tema de costos.

TABLA 3

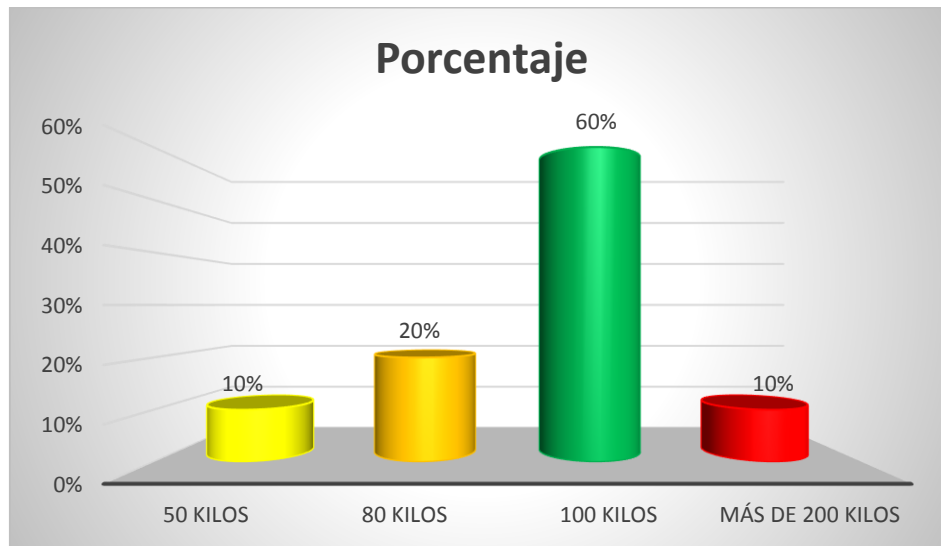
Kilos que se lava por día

Cuantos kilos que lava por día	Frecuencia	Porcentaje
50 kilos	1	10%
80 kilos	2	20%
100 kilos	6	60%
Más de 200 kilos	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 3

Kilos que se lava por día



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla y figura N° 3 se puede ver que solo una empresa lava más de 200 kilos diario que solo alcanza al 10%, la mayoría de encuestados señalaron que lavan 100 kilos diarios alcanzando un 60%, el resto oscila entre 80 y 50 kilos se entiende que sus usuarios son turistas y locales que en forma conjunta llegan al 30%.

TABLA 4

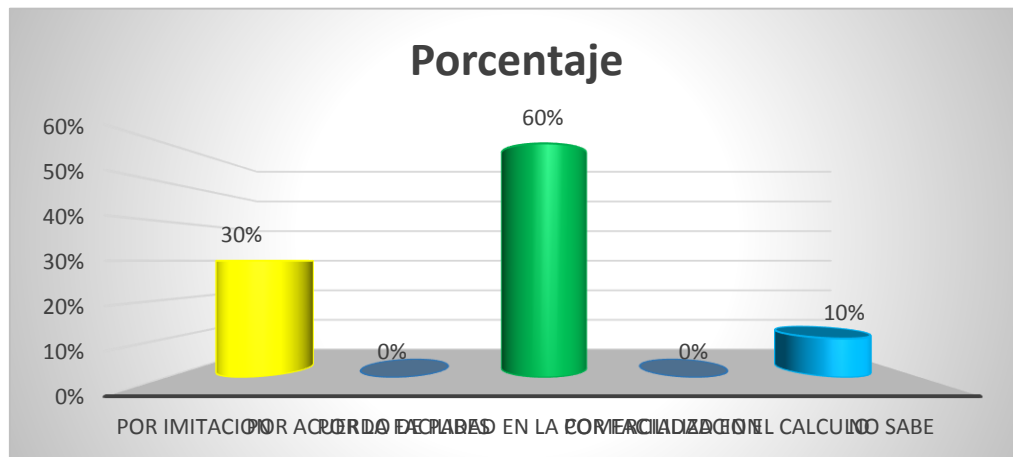
Por qué toman como base el kilo de lavado

Base de kilo de lavado	Frecuencia	Porcentaje
Por imitación	3	30%
Por acuerdo de pares	0	0%
Por la facilidad en la comercialización	6	60%
Por facilidad en el calculo	0	0%
No sabe	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 4

Por qué toman como base el kilo de lavado



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N°4 se puede apreciar que la base de costo del kilo de lavado en la que el 30% de encuestados señalaron que es por la imitación que toman como base el kilo de lavado, el 60% de encuestados afirmaron que toman como base el kilo de lavado de ropa por la facilidad del marqueteo y la comercialización y mientras que solo el 10% de encuestados indicaron que no saben ni opinan de la base de kilo de ropa en los establecimientos de lavanderías de las calles Plateros y Saphy de la Ciudad del Cusco.

TABLA 5

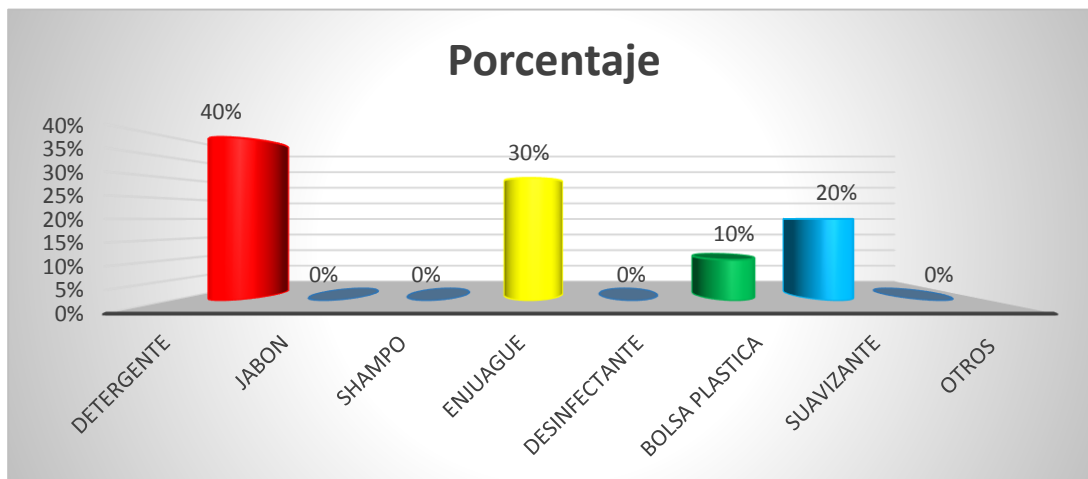
Que materiales e insumos se utiliza para lavar un kilo

materiales que utiliza	Frecuencia	Porcentaje
Detergente	4	40%
Jabón	0	0%
Champú	0	0%
Enjuague	3	30%
Desinfectante	0	0%
Bolsa plástica	1	10%
Suavizante	2	20%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia.

FIGURA 5

Que materiales e insumos se utiliza para lavar un kilo



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 5 se puede ver que los materiales e insumos que utilizan para el lavado de un kilo y los costos, en donde el 40% de encuestados señalaron que mayormente utilizan los detergente, en un 30% se utilizan el enjuague para el lavado de un kilo, el 10% de encuestados afirmaron utilizan bolsas como materiales para su despacho y el 20% de encuestados señalaron que también utilizan suavizante para el lavado de un kilo, en los establecimientos de lavanderías de las calles Plateros y Saphy de la Ciudad del Cusco.

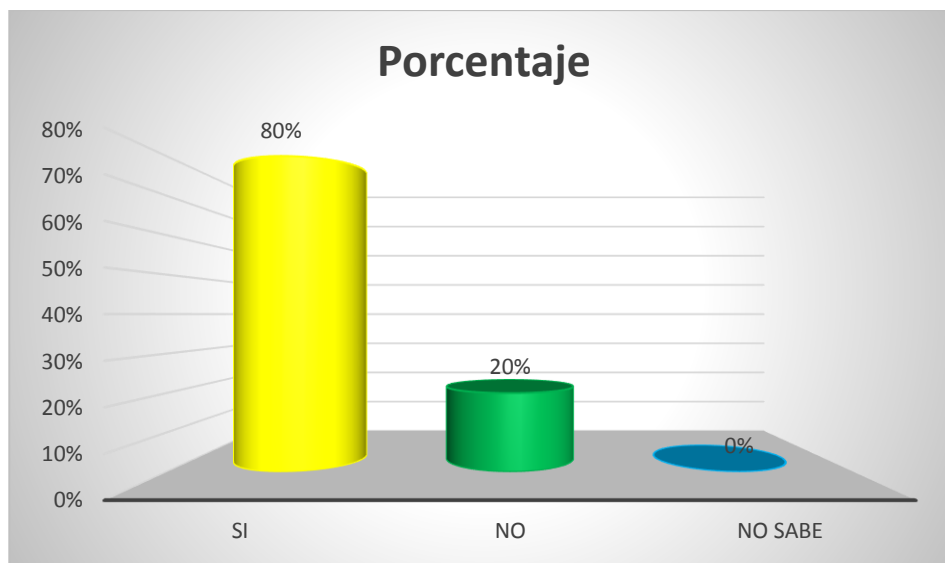
TABLA 6

Considera en sus costos la mano de obra directa**considera la mano de obra**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
No sabe	0	0%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 6

Considera en sus costos la mano de obra directa

Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 6 se puede apreciar que si consideran o no la mano de obra directa en dónde en la encuesta realizada a los establecimientos de lavandería nos señalaron en un 80% que si consideran en sus costos la mano de obra indirecta mientras que solo el 20% de encuestados indicaron que no consideran en sus costos la mano de obra directa.

TABLA 7

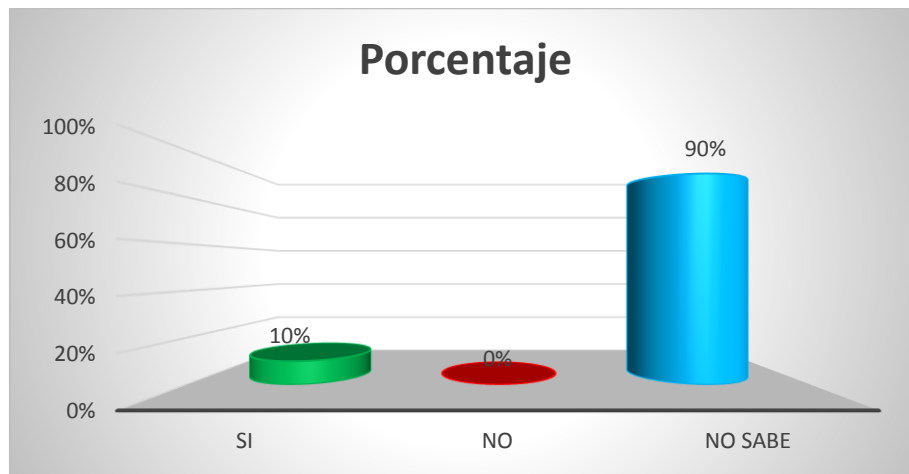
Considera en sus costos la mano de obra de usted y sus familiares

considera en sus costos su mano de obra	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10%
No	0	0%
No sabe	9	90%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 7

Considera en sus costos la mano de obra de usted y sus familiares



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 7 se puede ver que si la mano de obra del dueño y sus familiares lo considera en sus costos en donde en un 10% de encuestados nos demuestra que si considera la mano de obra de él y de sus familiares en sus costos mientras que el 90% de encuestados nos señalaron que no lo considera en sus costos su mano de obra ni la de su familia en los establecimientos de lavandería de las calles Plateros y Saphy de la Ciudad del Cusco.

TABLA 8

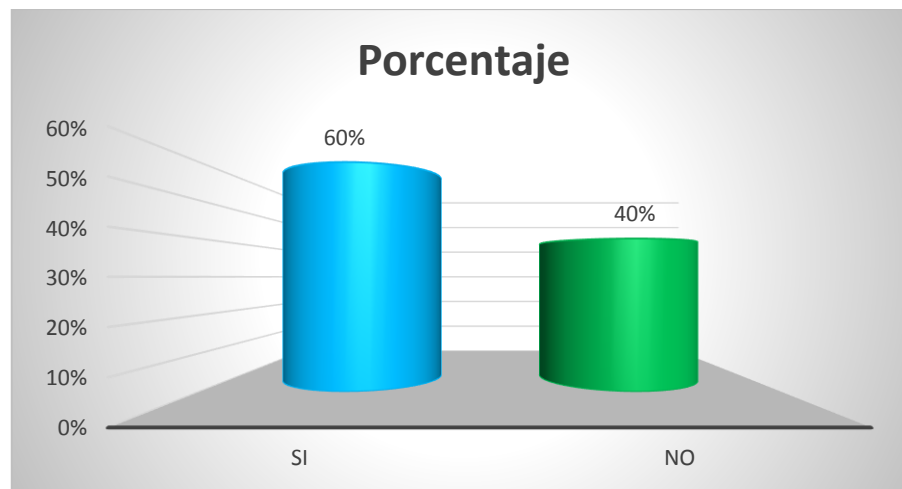
Consideran en sus costos el alquiler de local

considera en sus costos los alquileres	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 8

Consideran en sus costos el alquiler



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 8 se puede ver que, si en los alquileres lo consideran como costos o no, en donde el 60% de encuestados nos afirmaron que, si lo consideran en su rubro como gasto, mientras que solo el 40% de encuestados indicaron que los alquileres no lo consideran costos por que son propietarios de sus locales.

TABLA 9

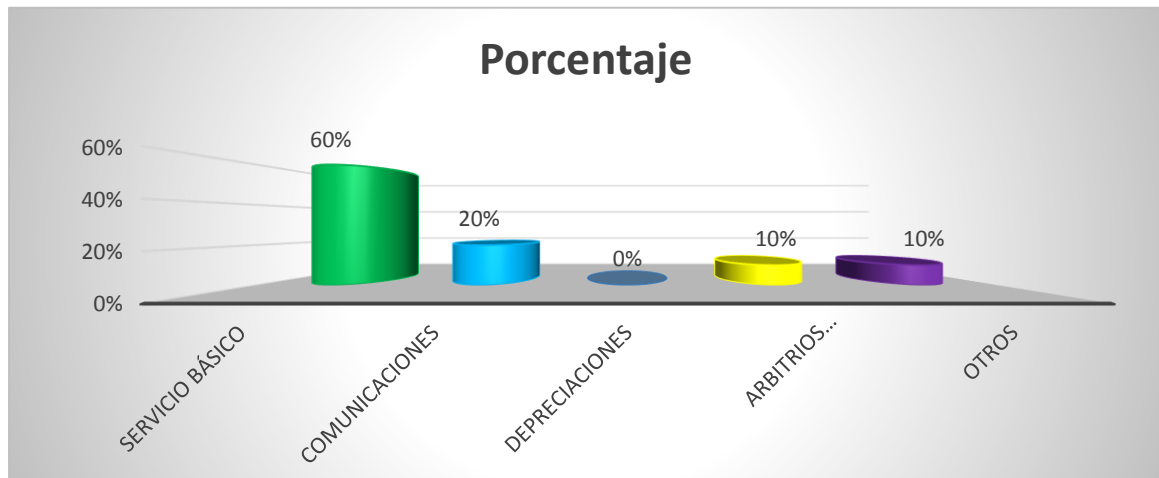
Rubros que considera en sus costos

Considera en sus costos	Frecuencia	Porcentaje
Servicio Básico	6	60%
Comunicaciones	2	20%
Depreciaciones	0	0%
Arbitrios municipales	1	10%
Otros	1	10%
Total	10	100%

Fuente: elaboración propia

FIGURA 9

Rubros que considera en sus costos



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 9 se puede apreciar algunos costos que los considera, en donde el 60% de encuestados señalaron que consideran como costos los servicios básicos, el 20% de encuestados indicaron que consideran como costos las comunicaciones mientras que el 10% de encuestados consideran a los arbitrios municipales como costo y solo el 10% de encuestados afirmaron que son otros los costos que consideran en su establecimiento de lavandería de las calles Platero y Saphy de la Ciudad del Cusco.

TABLA 10

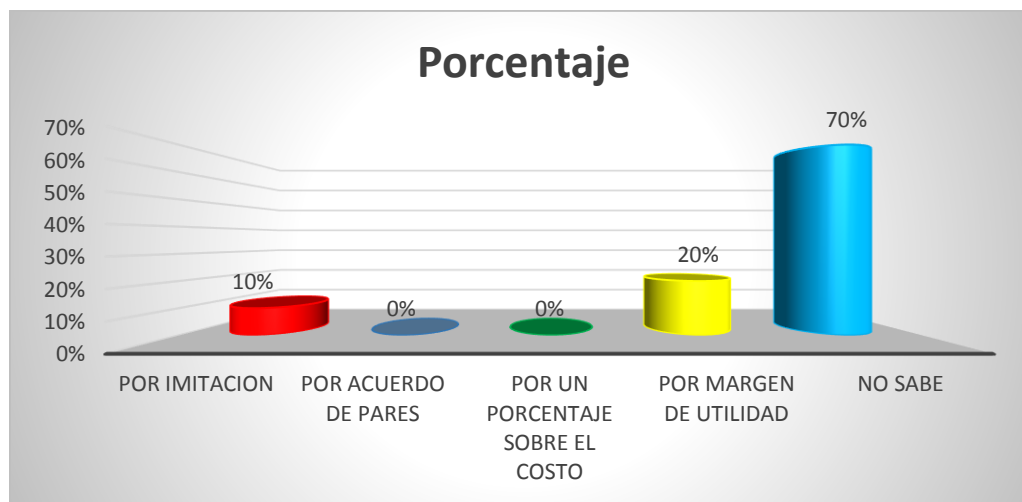
Fija su precio por kilo de lavado

Fijación de precios por kilo	Frecuencia	Porcentaje
Por imitación	1	10%
Por acuerdo de pares	0	0%
Por un porcentaje sobre el costo	0	0%
Por margen de utilidad	2	20%
No sabe	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 10

Fija su precio por kilo de lavado



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 10 se puede apreciar que la fijación de precios por kilo de lavado, en la encuesta realizada a los establecimientos de lavanderías de las calles plateros y Saphy señalaron que el 70% de encuestados no sabe o desconoce del tema mientras que el 20% de encuestados indicaron que su fijación de precio por kilo de lavado es por el margen de utilidad y solo el 10% de encuestados indicaron que se fijan sus precios por kilo de lavado mediante la imitación a los otros establecimientos de la ciudad del cusco.

TABLA 11

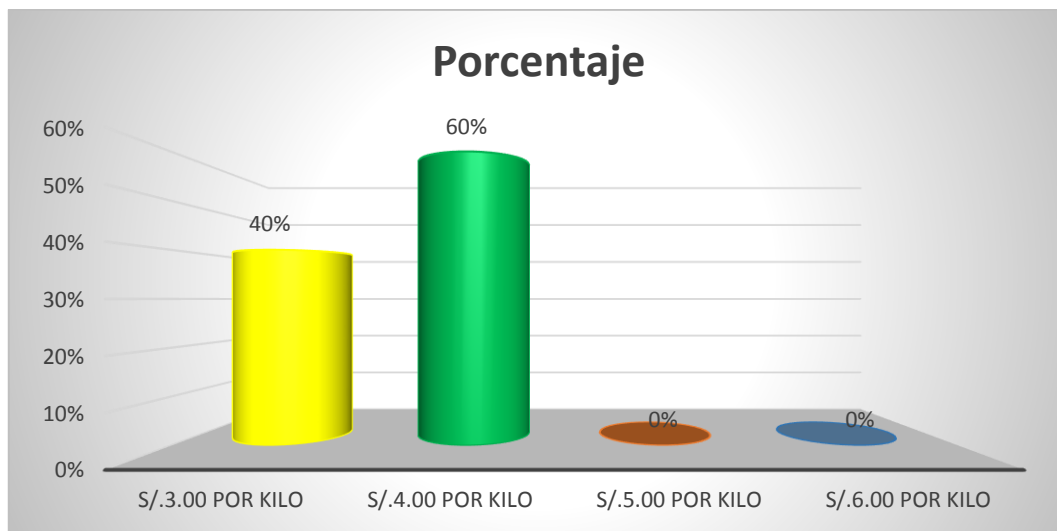
Cuánto cobra por kilo de ropa lavada

cobro por kilo	Frecuencia	Porcentaje
S/.3.00 por kilo	4	40%
S/.4.00 por kilo	6	60%
S/.5.00 por kilo	0	0%
S/.6.00 por kilo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 11

Cuánto cobra por kilo de ropa lavada



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 11 se puede apreciar que el precio que cobran el kilo de lavado de ropa en donde el 40% de encuestados señalaron que cobran S/3.00 el kilo de ropa mientras que el 60% de encuestados indicaron que cobran a S/.4.00 el kilo de lavado de ropa en los establecimientos de lavandería de las calles Plateros y Saphy de la Ciudad del Cusco.

TABLA 12

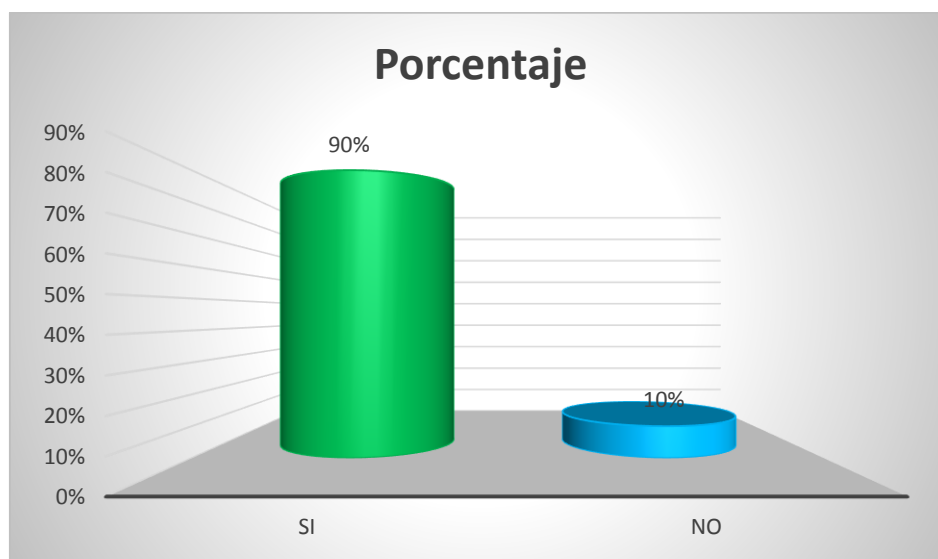
Con la forma actual de fijar sus precios de lavado por kilo, genera ganancias

genera ganancias	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 12

Con la forma actual de fijar sus precios de lavado por kilo, genera ganancias



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 12 se puede ver que si genera ganancias en la forma actual de fijación de precios de lavado por kilo en la que el 90% de encuestados señalaron que si generan ganancias con la nueva forma de fijación de precios de lavado por kilos mientras que solo el 10% de encuestados indicaron que no generan ganancias con la nueva forma de fijar sus precios en los establecimientos de lavanderías de las calles plateros y Saphy de la Ciudad del Cusco.

TABLA 13

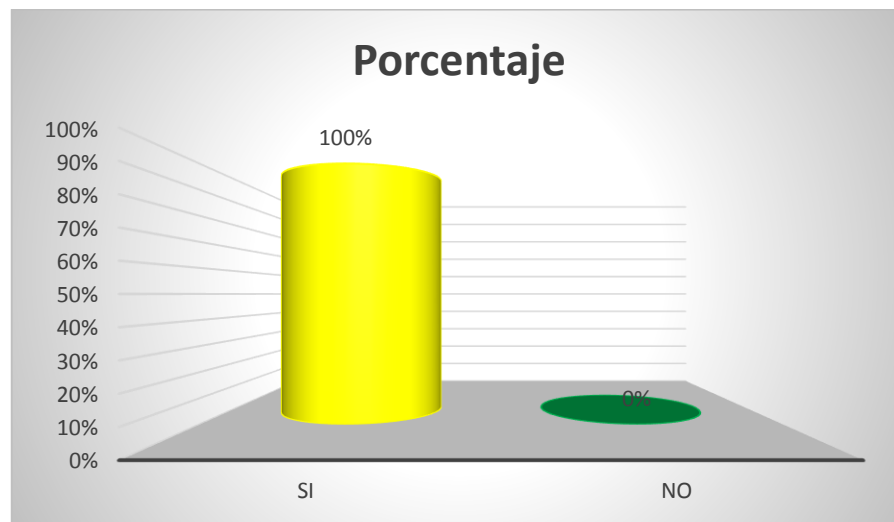
Estaría usted dispuesto a aplicar un nuevo método de establecer sus costos

Aplicar un nuevo método de establecer sus costos	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 13

Estaría usted dispuesto a aplicar un nuevo método de establecer sus costos



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 13 se puede apreciar que si estarían dispuestos aplicar nuevos métodos para establecer sus costos y fijar sus precios en la que el 100% de encuestados señalaron que si estarían dispuestos a aplicar un nuevo método de establecer sus costos y fijar sus precios en los establecimientos de lavandería de las calles Plateros y Saphy.

TABLA 14

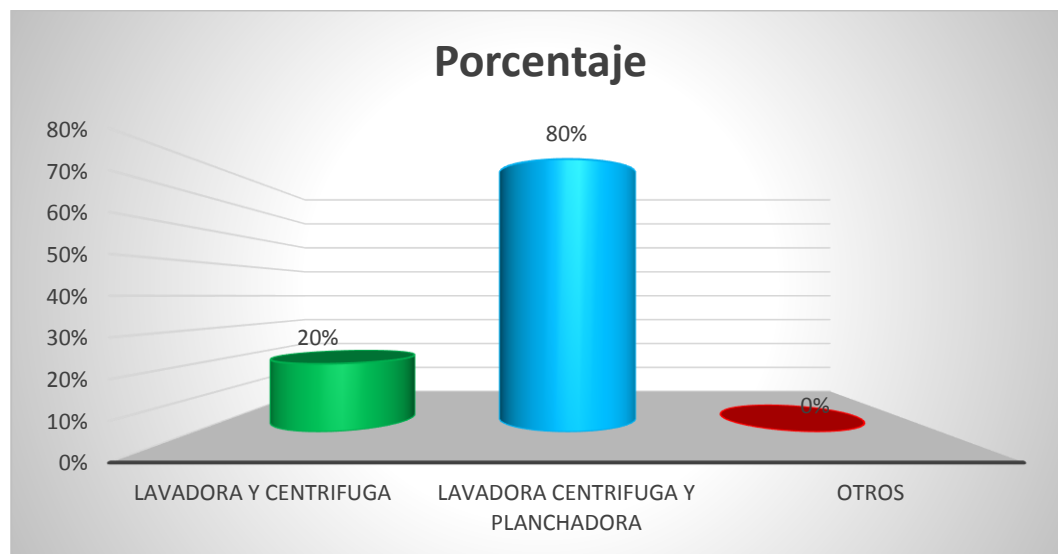
Con que maquinas cuenta para realizar el servicio de lavado

Con que maquina cuenta	Frecuencia	Porcentaje
Lavadora y centrifuga	2	20%
Lavadora centrifuga y planchadora	8	80%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 14

Con que maquinas cuenta para realizar el servicio de lavado



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N° 14 se puede ver con que maquinarias cuenta para realizar el servicio de lavado en donde el 20% de encuestados señalaron que cuentan con lavadora y centrifuga para realizar el servicio de lavado mientras que el 80% de encuestados indicaron que cuentan con lavadora, centrifugado y la planchadora en los establecimientos de lavandería de las calles Plateros y Saphy.

TABLA 15

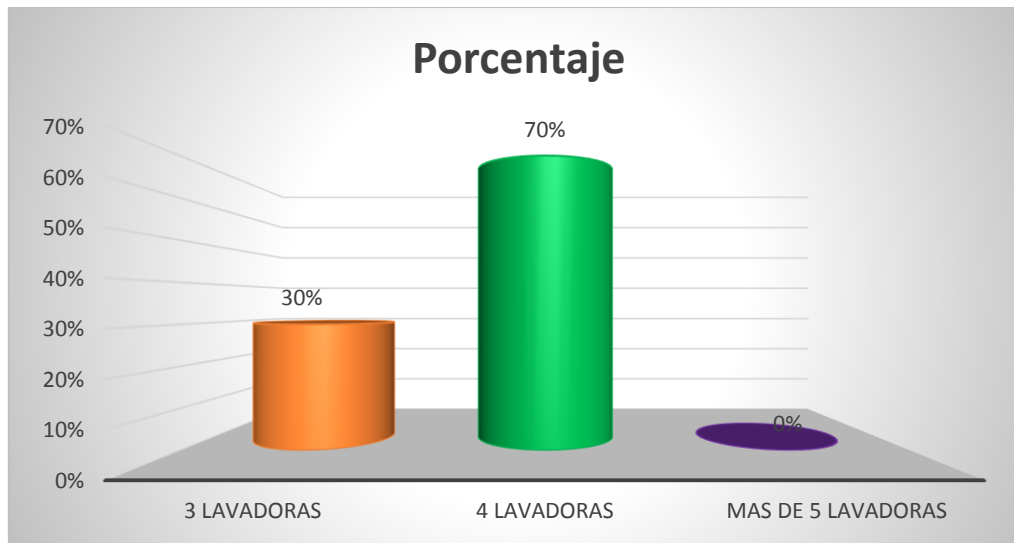
Cuantas lavadoras utiliza en el servicio de lavandería

Lavadoras Que Utiliza	Frecuencia	Porcentaje
3 lavadoras	3	30%
4 lavadoras	7	70%
más de 5 lavadoras	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 15

Cuantas lavadoras utiliza en el servicio de lavandería



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N°15 se puede apreciar la cantidad de lavadoras que utiliza a su servicio en la cual el 30% de encuestados señalaron que utilizan 3 lavadoras a su servicio de lavandería mientras que el 70% de encuestados indicaron que cuentan con 4 lavadoras a sus servicios en las lavanderías de las Calles Plateros y Saphy de la Ciudad del Cusco.

TABLA 16

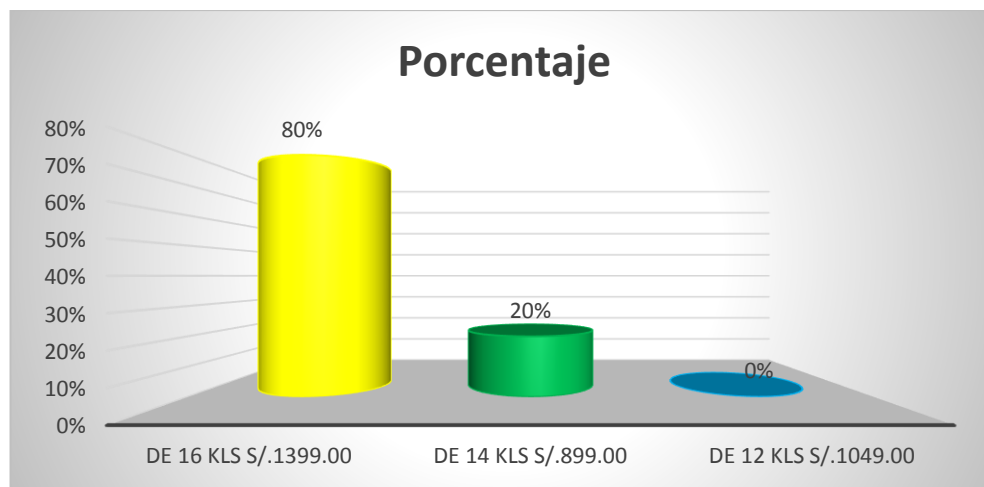
Cuanto le costó las lavadoras

Costo de lavadora	Frecuencia	Porcentaje
De 16 kilos S/.1,399.00	8	80%
De 14 kilos S/.899.00	2	20%
De 12 kilos S/.1,049.00	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA 16

Cuanto le costó las lavadoras



Fuente: elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: En la tabla y figura N°16 se puede ver que el costo de las lavadoras y la vida útil de ellas en la cual el 80% de encuestados afirmaron que utilizan lavadora de 16 kilo y que les costó un aproximado de S/ 1 399.00 nuevos soles obteniendo una vida útil de 2 años aproximadamente mientras que solo el 20% de encuestados indicaron que tienen lavadoras de 14 kilos con un costo aproximado de S/. 899.00 Nuevos Soles con una vida útil también de 2 años.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En las MYPES de las calles Plateros y Saphy establecen sus costos de operación de servicios de lavandería por kilos, de manera anti técnica sin considerar los criterios mínimos y básicos de lo que la técnica de los costos exigen como mínimo puesto que de manera errónea no considera rubros tan importantes como el alquiler, mano de obra del propietario y familiar, sobre los ayudantes no se encuentran en planillas, el precio de venta se encuentra distorsionado por efecto de los costos irreales.

5.2. Limitaciones del estudio

El propietario y sus familiares son reticentes a otorgar información debido a su escasa preparación en lo que a costos y precios se refiere, puesto que afirman que su utilidad es mucho mayor a lo que es el resultado de la presente investigación, por otro lado no tienen el mínimo conocimiento de lo que significa las MYPES puesto que todo lo realiza sobre la óptica de un negocio familiar, con este hecho se nos ha dificultado enormemente arribar a conclusiones objetivas por que la información que recibimos pertenecen a negocios naturales de un propietario que es el jefe de familia y de sus parientes quienes desconocen cómo se maneja un negocio empresarialmente.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

En la tesis intitulada “ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN EL AREA INDUSTRIAL DE UNA LAVANDERIA, DE LA CIUDAD



CAPITAL” del autor Edwin Antonio Casia Cárcamo nos demuestra en sus conclusiones que la capacidad tecnológica se encuentra en parámetros regulares, existe un programa en el cual se realiza mantenimientos a la maquinaria, en un tiempo determinado. Haciendo una comparación crítica con nuestro trabajo de investigación debemos indicar que la empresa materia del estudio solo se limita a usar lavadoras de carácter doméstica debido a poca demanda, sin embargo es necesario adecuar a la tecnología moderna.

En la tesis intitulada “ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA LAVANDERIA COMERCIAL CON UN SISTEMA ECOLOGICO, EN LIMA METROPOLITANA” del autor Kirk Alexis Porras Guerra nos demuestra en sus conclusiones, también reincide como la anterior que existen lavadoras y secadoras industriales de gran capacidad, en comparación con nuestro trabajo de investigación se ven limitados a usar maquinarias y equipos que se adquieren como artefactos domésticos siendo necesario adquirir maquinas más sofisticadas y por ende expandir el negocio hacia los establecimientos de hospedaje y lavados al seco y al vapor.

En la tesis intitulada “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS Y CONTROL BASADO EN LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLA LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LAVANDERIA “TAQSAY LAUNDRY” DEL CUSCO” de los autores Fredy Chacón León, Flor de María Palacios Arias en donde nos demuestra en sus conclusiones que utilizan para establecer sus costos el sistema de costeo ABC que reemplaza el costo de operaciones con actividades teniendo una medida y control de costos mucho más exacta que los sistemas tradicionales, otro aspecto muy importante de esta tesis es que incluye el termino servucción por analogía con la producción para la manufactura.



Nuestro trabajo de investigación alcanza una hoja de costos ideal en base a la realidad del negocio familiar.

5.4. Implicancias del estudio

Del análisis de los resultados de la presente investigación se demuestra que efectivamente en las actividades que desarrollan los comerciantes dedicados al servicio de lavandería en las calles Plateros y Saphy Cusco, no llevan adecuadamente sus costos, conforme se observa en la tabla N° 17 costo tradicional, en el cual realizan una simple sumatoria.

TABLA 17

COSTO TRADICIONAL

cantidad/unidad	descripción	unidad de medida	costo unitario	importe
100 gramos	detergente	kilo	4.00	0.40
30 mll	suavizante	litro	7.80	0.23
50 mll	enjuage	litro	8.10	0.41
trabajador n° 1	recepción	850.00	28.33/100kilos	0.283
trabajador n° 2	ayudante	850.00	28.33/100kilos	0.283
alquiler	\$500.00 * 3.287	1,643.50	54.78/100kilos	0.55
energía eléctrica		400.00	13.33/100kilos	0.133
agua		515.00	17.17/100kilos	0.171
teléf. fijo + cel.	fijo 59.00 +90.00	149.00	4.97/100kilos	0.050
bolsas x kilo		ciento	2.00/100kilos	0.020
TOTAL COSTO UNITARIO POR KILO				2.53
UTILIDAD BRUTA				1.47 58.10%
PRECIO DE VENTA				4.00

FUENTE: Elaboración propia

Determinación de Alquiler

[500 dólares* 3.287 t.c. /30 días/100]

Reemplazando:

[500*3.287= 1,643.50

1,643.5/30= 54.79

54.79/100= 0.55]

INTERPRETACIÓN:

El responsable de la conducción del establecimiento, establece sus costos de servicios de lavandería, desde su experiencia en algunos casos o simplemente efectuando una sumatoria de todos los rubros que para su interpretación significa costo. Según su informe tiene una utilidad bruta por kilo alcanzando el 58.10%. Cabe señalar que esta forma o método es muy simple y empírico.

COSTO IDEAL

Al realizar una adecuada hoja de costos para cada elemento, se puede evidenciar en el resumen que el costo total unitario es S/. 3.22, lo que confirma que dichos comerciantes no tienen una ganancia como la que creen tener, es decir al comparar el costo tradicional y los costos ideales, existe una clara desventaja para el dueño del establecimiento de lavandería, como se puede evidenciar en el cuadro n° 1.

TABLA 18**COSTO IDEAL - MATERIALES**

MATERIALES					
Artículo	Materiales		Descripción	Precio Unitario	Importe
	Cantidad	Unidad			
1	100	gramos	detergente	4.00	0.40
2	30	ml	suavizante	7.80	0.23
3	50	ml	enjuague	8.10	0.41
TOTAL					1.04

FUENTE: Elaboración propia

TABLA 19
COSTO IDEAL - MANO DE OBRA

MANO DE OBRA					
N°	Apellidos y Nombres	Cargo	Remuneración	Costo por día	Costo por kilo
1	Administrador	op1	S/. 1,000.00	33.33	0.33
2	Ayudante 1	op2	S/. 850.00	28.33	0.283
3	Ayudante 2	op3	S/. 850.00	28.33	0.283
SUB-TOTAL			S/. 2,700.00	90.00	0.90
carga social 53%			S/. 1,431.00	47.70	0.48
TOTAL			S/. 4,131.00	137.70	1.38

FUENTE: Elaboración propia

Carga social 53%
Asignación familiar 10%
Es Salud 9%
Gratificación Escolar 11 %
CTS 8.33%
SCTR 14.67%

TABLA 20
COSTO IDEAL - COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION
COSTOS INDIRECTOS DE FAB.

Fecha	DOC. N°	Materiales		Descripción	Precio unitario	Importe
		Cantidad	Unidad			
		ciento	100	bolsas	2.00	0.02
				alquiler \$500.00 * 3.287	1,643.50	0.55
				depreciación 15,000.00 línea recta	1.67	0.017
				CIF 15% MOD		0.20
TOTAL						0.787

FUENTE: Elaboración propia

RESUMEN

MD	1.04
MOD	1.38
CIF	0.787

**CIF 15% sobre Mano de Obra
Directa [1.38* 15%]**

Reemplazando:
[1.38*0.15= 0.20]

COSTO POR KILO	3.20
RUS	0.017
COSTO TOTAL POR KILO	3.22
UTILIDAD BRUTA	0.78
PRECIO DE VENTA POR KILO	4.00

24.22%

Obtención RUS
[50 soles/30 días/100]

Reemplazamos:
[50/30= 1.67
1.67/100= 0.017]

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El presente cuadro es elaborado con criterios eminentemente de costos, y como es objeto de la contabilidad de costos, alcanzar a la alta dirección de una empresa la información real verídica

y oportuna de los costos técnicamente establecidos, la utilidad bruta de acuerdo a los resultados de la presente investigación que tiene carácter de ideal es solo 24.22%.

CUADRO 2

COMPARACIÓN DE LA UTILIDAD BRUTA Y TRADICIONAL

UTILIDAD BRUTA POR KILO TRADICIONAL	S/. 1.47	58.10%
UTILIDAD BRUTA POR KILO IDEAL	S/. 0.78	24.22%
DIFERENCIA NEGATIVA	S/. 0.69	33.38%

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Este cuadro nos demuestra la forma incipiente de determinar o establecer los costos y fijar su precio de venta del lavado de ropa por kilo, puesto que una diferencia de S/.0.69, porcentualmente 33.38% es alcanzar información distorsionada totalmente creando falsa expectativas en lo que a utilidades se refiere, lo que prueba que el presente trabajo de investigación aporta al propietario del negocio una información elaborada dentro de los criterios de costos de manera eficiente y eficaz.



CONCLUSIONES

Primera.- En la lavandería “Lava Cusco”, determina sus costos de servicios de lavandería de manera empírica, por imitación y por acuerdo con sus pares en lo que a precio se refiere es decir existe una especie de concertación entre los que realizan esta actividad en las calles de plateros y Saphy del cercado de Cusco, podemos observar en la tabla n° 1.

Segunda.- Los costos de operación de servicios de lavandería, cuya unidad es por kilos el administrador los determina de acuerdo a su experiencia, tanteo y por imitación, lo cual considera los costos por simple sumatoria, como se puede apreciar en las tablas n° 2 al 9 y la tabla n° 17 del capítulo V Discusión.

Tercera.- La fijación de precios también es criterio por experiencia del administrador quien utiliza el precio de venta con sus pares y sin ninguna técnica determina que es S/.4.00 por kilo, lo que genera una información errónea, como se puede apreciar en las tablas del n° 10 al 16 y la tabla n° 17 del capítulo V Discusión.

**RECOMENDACIONES.**

Primera.- La empresa “Lava Cusco” deberá utilizar los costos ideales planteados, así como fijar los precios en función directamente proporcional a los costos elaborados como resultado de la investigación.

Segunda.- Se debe de incluir en los costos la mano de obra del administrador y de sus familiares que laboran y equívocamente evitar el término de ayuda por que realizan un trabajo mayor que sus trabajadores, es necesario también poner al personal en planillas y cumplir las normas establecidas.

Tercera.- Las utilidades deben de ser el resultado de una estructura de costos técnica y evitar distorsionar la información generando falsas expectativas, para lo cual alcanzamos el resultado de la investigación que se encuentra en el capítulo V Discusión, recomendamos que “Lava Cusco” se acoja a la categoría tributaria que le corresponde.



SUGERENCIA

Sugerimos de forma estratégica que el precio que tiene presupuestado el emprendedor del servicio de lavandería por kilo es muy bajo, debido a que no cubre todos sus gastos de forma integral por lo mismo el emprendedor necesita elevar su costo a 5.00 soles el kilo de lavado de ropa de esa manera cubrirá sus gastos y obtendrá mayores ganancias en su negocio contribuyendo así en la economía del país.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. ACOSTA, A. J. (2011). *Apuntes de Contabilidad de Costo I*.
2. Aguirre, J. (2013). *La Asignacion del Costo Total a Productos y Servicios*.
3. Aguirre, J. (2015). *Sistema de Costeo. La Asignacion del Costo Total a Productos y Servicios*.
4. CASHIN, J. (s.f.). *Fundamentos y Tecnicas de la Contabilidad de Costos*.
5. DEL MAR, M. (s.f.). *Lavanderia y Tintoreria*. Obtenido de www.tintoreriaylavanderia.com/lavanderia.html
6. Gudiño, J. C. (2011). *Estructura de Costos*.
7. Hansen, R. (2014). *Administracion de Costos, Contabilidad y Control*. Cengage.
8. <http://definicion.de/rentabilidad>. (s.f.).
9. <http://es.wikipedia.org>. (s.f.). *tarifa*. Obtenido de [tarifa: http://es.wikipedia.org/wiki/tarifa](http://es.wikipedia.org/wiki/tarifa)
10. <http://financiero.blogspot.com/2015/concepto>. (s.f.). Obtenido de [www.concepto de depreciacion.com](http://www.concepto.depreciacion.com)
11. kholer. (s.f.).
12. Kotler, P. (2012). *Direccion de Marketing*. Milenio.
13. mexico.smetoolkit.org. (s.f.).
14. PEREZ PORTO, GARDEY, J. (2014). *Definicion de Provision*.
15. PEREZ PORTO, MERINO, J. (2016). *Definicion de Servuccion*.
16. POLIMENI, FABOZZI, ADELBERG, R. (2014). *Contabilidad de Costos*. Colombia: Cost Accounting.



17. Porto, J. P. (2013). *Definicion de Fijacion*.
18. SAMPIERI, R. H. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: Mc Graw Hill.
19. SCRIBD. (s.f.). *COSTOS DE OPERACION*. Obtenido de COSTOS DE OPERACION:
<http://es.scribd.com./costos de operacion>
20. SP GUPTA,SHARMA,AHUJA, A. (s.f.). *COST ACCOUNTING*. FK Publications.
21. www.economia.com/ingreso/htm. (s.f.). Obtenido de www.economia.com/ingreso/htm



ANEXOS DE LA TESIS

Anexo No 01: Matriz de consistencia.

TEMA: “LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LA CALLE PLATEROS Y SAPHY –CUSCO PERIODO 2015”

I.- PROBLEMA:	II.- OBJETIVOS	III.-HIPOTESIS	IV.-	V.-	VI.-	VII.- DISEÑO DE
Problema general	Objetivo General.	Hipótesis general	VARIABLES.	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	LA INVESTIGACION.
<p>¿De qué manera los costos de operación de servicios de lavandería por kilos intervienen en la fijación de precios y tarifas en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015?</p>	<p>Establecer los costos de operación de servicios de lavandería por kilos y su intervención en la fijación de precios y tarifas en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.</p>	<p>Los costos de operación de servicios de lavanderías por kilos intervienen de diversas formas en la fijación de precios y tarifas, debido a la forma empírica de establecer sus costos sin ningún nivel técnico en las MYPES de la Calle</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Costos de Operación de Servicios</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Costos de lavado.</p> <p>Costo de distribución.</p> <p>costo total</p>	<ul style="list-style-type: none"> • materias primas ▶ mano de obra directa ▶ suministros diversos ▶ alquileres ▶ gastos administrativos ▶ Kilo de lavado 	<p>Para la obtención de datos de los indicadores de cada una de las variables se utilizará:</p> <p>TECNICAS:</p> <p>a) Entrevistas</p>	<p>Tipo de investigación. No experimental</p> <p>Alcance. Descriptiva</p> <p>Población de informantes y Muestra.</p> <p>Población: La población de informantes está</p>
Problemas específicos.	Objetivos específicos.					



<p>a) ¿Cómo establecen los costos de operación de servicios de lavandería por kilos en la actualidad en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015?</p> <p>b) ¿De qué manera fijan los precios y tarifas de servicios de lavandería por kilos en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015?</p>	<p>a) Establecer los costos de operación de servicios de lavandería por kilos en la actualidad en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.</p> <p>b) Identificar la fijación de precios y tarifas de servicios de lavandería por kilos en las MYPES de la Calle Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.</p>	<p>Plateros y Saphy – Cusco periodo 2015.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>a) En la actualidad las MYPES de las Calle Plateros y Saphy establecen sus costos de operación de servicios de lavandería por kilos de manera empírica sin nivel técnico.</p> <p>b) Las MYPES- Lavanderías de las Calle Plateros y Saphy –Cusco periodo 2015 presentan una serie de formas para la</p>	<p>Variable 2. Fijación de precios y Tarifas.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Oferta</p> <p>Demanda</p> <p>Precio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventas ➤ Comercio MYPES ➤ Mercado ➤ Clientes ➤ Valor de venta ➤ Utilidad ➤ Precio de venta 	<p>b) Encuestas.</p> <p>c)Análisis documental</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>-Guía de entrevistas.</p> <p>-Cuestionario</p>	<p>constituida por: Propietarios de los establecimientos de lavandería de las calles plateros y saphy en número de (10), establecimientos.</p> <p>Muestra: En la presente investigación, se aplicó un muestreo censal, debido a que los propietarios de los establecimientos, constituyen un grupo reducido, por lo cual se trabajó con la totalidad de</p>
--	--	---	---	--	---	--



		fijación de precios y tarifas, tomando como base el precio de sus pares o por imitación.				la población, en número de (10).
--	--	--	--	--	--	----------------------------------



ANEXO No 02: Instrumentos de recolección de datos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TEMA: “LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LA CALLE PLATEROS Y SAPHY –CUSCO PERIODO 2016”

CUESTIONARIO INFORMATIVO.

PARA ESTABLECIMIENTOS DE LAVANDERIA DE LAS CALLES PLATEROS Y SAPHY CUSCO.

Le agradeceremos responder a este breve y sencillo cuestionario, cuyo propósito es obtener la información necesaria, que permita al desarrollo de la investigación, el mismo que contiene una serie de preguntas, a los cuales se servirá Ud., responder, marcando con una X, entre las opciones lo que mejor refleje su opinión (Debe marcar sólo una opción).

1.- ¿Cómo determina su costo por kilo?

- a) Por sumatoria
- b) Por acumulación de materiales e insumos
- c) Por tanteo
- d) Por experiencia
- e) No sabe

2.- ¿Cuántos kilos se lava por día?

- a) 50 kilos
- b) 80 kilos
- c) 100 kilos
- d) más de 200kilos

3.- ¿Qué método de costos aplica?

- a) Por sumatoria de los costos de servicios
- b) Tomando como base los materiales
- c) Por experiencia



- d) Por tanteo
- e) No opina

4.- ¿Por qué toman como base el kilo de lavado?

- a) Por imitación
- b) Por acuerdo de pares
- c) Por experiencia
- d) Por facilidad en el cálculo
- e) No sabe

5.- ¿Qué materiales e insumos se utiliza para lavar un kilo?

- a) Detergente costo por kilo
- b) Jabón costo por kilo
- c) Champo costo por kilo
- d) Enjuague costo por kilo
- e) Desinfectante costo por kilo
- f) Bolsa plástica costo por kilo
- g) Aromáticos costo por kilo
- h) Otros especificar _____

6.- ¿Considera en sus costos la mano de obra directa?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe

7.- ¿Considera en sus costos la mano de obra de usted y sus familiares?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe



8.- ¿Considera en sus costos el alquiler del local?

- a) Sí
- b) No

9.- ¿considera en su costo, lo siguientes rubros?

- a) servicios básicos
- b) comunicaciones
- c) depreciaciones
- d) arbitrios municipales
- e) otros, especificar

10.- ¿Cuánto cobra por kilo de ropa lavada?

- a) s/3.00.
- b) s/4.00
- c) S/5.00
- d) s/6.00

11.- ¿Cómo fija su precio por kilo de lavado?

- a) Por imitación
- b) Por acuerdo de pares
- c) Por un porcentaje sobre el costo
- d) Por margen de utilidad
- e) No sabe

12.- ¿Con la forma actual de fijar sus precios de lavado por kilo, ¿genera ganancias?

- a) Sí
- b) No

Indique _____

13.- ¿Estaría usted dispuesto a aplicar un nuevo método de establecer sus costos y fijar sus precios?

- a) Sí
- b) No



14.- ¿Con que maquinas cuenta para realizar el servicio de lavado?

- a) lavadora y centrifuga
- b) lavadora centrifuga y planchadora
- c) otros

15.- ¿Cuántas lavadoras utilizan en el servicio de lavandería?

- a) 3 lavadoras
- b) 4 lavadoras
- c) Más de 5 lavadoras

16.- ¿cuánto le costó cada una de las lavadoras?

- a) 16k s/1,399.00
- b) 14k S/ 899.00
- c) 12k s/ 1,049.00

Muchas gracias.



Validación de Instrumentos
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

ASUNTO: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con Usted para expresarle nuestro saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo Bachilleres de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contadores Públicos.

El título de nuestro proyecto de investigación es “**LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LAS CALLES PLATEROS Y SAPHY- CUSCO PERIODO 2015**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación académica.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Matriz de Consistencia
2. Anexo N° 2: Operacionalización de Variables
3. Anexo N° 3: Encuesta
4. Anexo N° 4: Constancia de juicio de experto

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;

Bach. Avendaño Rivero, Karem Yasmin

Bach. Champi Mamani, Rossi Elizabeth



JUICIO DE EXPERTO

Encuesta:

“CADENA DE VALOR Y SUS RESULTADOS EN LA PRODUCTIVIDAD DEL RESTAURANTE TURISTICO EL TRUCO-CUSCO, PERIODO 2015”

Table with 5 columns: ÍTEM, ACEPTADO, MODIFICADO, NO ACEPTADO, OBSERVACIÓN. Rows 01-16 show 'X' in the ACEPTADO column.

EXPERTO:

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: CPCC. Norma Virginia Soto Choque

ESPECIALIDAD : Costos

D.N.I. : 23985245

Por medio de la presente hago constar que realice la revisión de la encuesta del tema
**“LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIO DE LAVANDERIA POR KILOS
Y LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS EN LAS MYPES DE LAS CALLES
PLATEROS Y SAPHY- CUSCO PERIODO 2015”**

Elaborado por los bachilleres de la escuela profesional de Contabilidad, Avendaño Rivero,
Karem Yasmin, Champi Mamani, Rossi Elizabeth

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que dicha encuesta y
cuestionario son válidos para su aplicación.

Cusco, 05 de junio 2017

.....
CPCC. Norma Virginia Soto Choque

D.N.I: 23985245