



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN – MONAGAS - VENEZUELA**

**ESTRUCTURA DE COSTOS PARA LA EVALUACIÓN DE
PRECIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA
EMPRESA SERVICIOS Y SUMINISTROS CRAY, C.A.**

Tutor Académico:

M.SC. Lorennys Raffo

Autoras:

Br. Laura Marcano

CI: 26.531.719

Br. Merybeth Luna

C.I: 18.651.985

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría
Pública**

Maturín, Marzo de 2024.



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

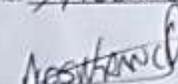
CTG-ECSA- LCP-2024

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO
ÁREA: CONTADURÍA PÚBLICA

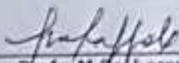
ACTA N° 064

PERIODO ACADÉMICO: I – 2023		COHORTE: Sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0915509	NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIAS (NA's)	APROBADO	Profa. M.Sc. Joswmar Franco
0915509	ASPECTOS GENERALES DE LA TRIBUTACIÓN	APROBADO	Profa. M.Sc. Keyla Castillo
0915509	ESTRUCTURA DE COSTO EN TIEMPOS INFLACIONARIOS	APROBADO	Profa. M.Sc. Lorennys Raffo

En Maturín, siendo las **08:30 (am)** del día **14 de Marzo del 2024** reunidos en la Sala **"Luz Marina Rutz"**, Campus **Los Cuartos** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: **Lorennys Raffo** (Asesor Académico), **Joswmar Franco** (Jurado), **Keyla Castillo** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de **Licenciado en Contaduría Pública**, visto el rendimiento obtenido en los Seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: **"ESTRUCTURA DE COSTOS PARA LA EVALUACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA SERVICIOS Y SUMINISTROS CRAY, C.A."** Por el (la) Bachiller: **LUNA ANES, MERYBETH TIBISAY C.I: 18.651.985**. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado


Profa. M.Sc. Joswmar Franco
C.I: 13.772.311
Jurado

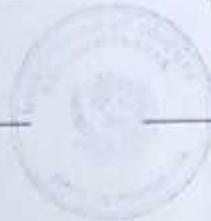

Profa. M.Sc. Keyla Castillo
C.I: 9.294.037
Jurado


Profa. M.Sc. Lorennys Raffo
C.I: 14.169.460
Asesor


Br. Luna A. Merybeth T.
C.I: 18.651.985
Autor


Profa. M.Sc. Eibita Márquez
C.I: 14.703.598
Sub-Comisión de Trabajo de Grado


Profa. M.Sc. Jezabel Fermin
C.I: 11.854.694
Jefa del Departamento



Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2008 de fecha 11/06/2008 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PUBLICA
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

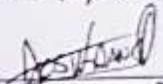
CTG-ECSA-LCP-2024

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO
AREA: CONTADURIA PUBLICA

ACTA N° 063

PERIODO ACADÉMICO: I - 2023		COHORTE: Sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0915509	NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIAS (NGA's)	APROBADO	Profa. M.Sc. Joswmar Franco
0915509	ASPECTOS GENERALES DE LA TRIBUTACIÓN	APROBADO	Profa. M.Sc. Keyla Castillo
0915509	ESTRUCTURA DE COSTO EN TIEMPOS INFLACIONARIOS	APROBADO	Profa. M.Sc. Lorennys Raffo

En Maturín, siendo las 08:30 (am) del día 14 de Marzo del 2024 reunidos en la Sala "Luz Marina Ruiz", Campus Los Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: Lorennys Raffo (Asesor Académico), Joswmar Franco (Jurado), Keyla Castillo (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de Licenciado en Contaduría Pública, visto el rendimiento obtenido en los Seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: "ESTRUCTURA DE COSTOS PARA LA EVALUACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA SERVICIOS Y SUMINISTROS CRAY, C.A." Por el (la) Bachiller: MARCANO RIVAS, LAURA SOFIA C.I: 26.531.719. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado



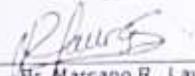
Prof. M.Sc. Joswmar Franco
C.I: 13.772.311
Jurado



Prof. M.Sc. Keyla Castillo
C.I: 9.294.037
Jurado



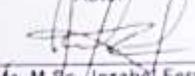
Prof. M.Sc. Lorennys Raffo
C.I: 14.169.460
Asesor



Br. Marciano R., Laura S.
C.I: 26.531.719
Autor



Prof. M.Sc. Elbita Márquez
C.I: 14.703.598
Sub-Comisión de Trabajo de Grado



Prof. M.Sc. Jezabel Fermin
C.I: 11.854.694
Jefa del Departamento



Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2008 de fecha 11/06/2008 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

RESOLUCIÓN

RESOLUCIÓN Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir de II Semestre 2009, según comunicado CU-034- 2009): “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.



DEDICATORIA

A Dios, por no abandonarme durante el camino y darme la fortaleza necesaria para culminar este paso en mi vida.

A mi mamá, por siempre ser un apoyo y ejemplo a seguir para mí, mis hermanos. Te amo mamá.

A mi esposo, por brindarme su apoyo incondicional, ayuda, amor y paciencia durante todo este proceso. Te Amo.

A mi hijo, por tener la paciencia durante estos meses y entender cuando no podía estar presente. Tu eres mi motivación para tratar de ser mejor cada día. Te Amo.

A mis hermanos por siempre motivarme a superarme como ellos lo han hecho. Los admiro y los amo.

Merybeth Luna

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza para seguir adelante durante todo el camino.

A la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A, por brindarme el apoyo para así poder llevar a cabo esta investigación, en especial a la analista de operaciones, por tomarse el tiempo para atendernos cuando fue necesario.

A mis compañeros de áreas por brindarme su apoyo, amistad y solidaridad durante este corto tiempo.

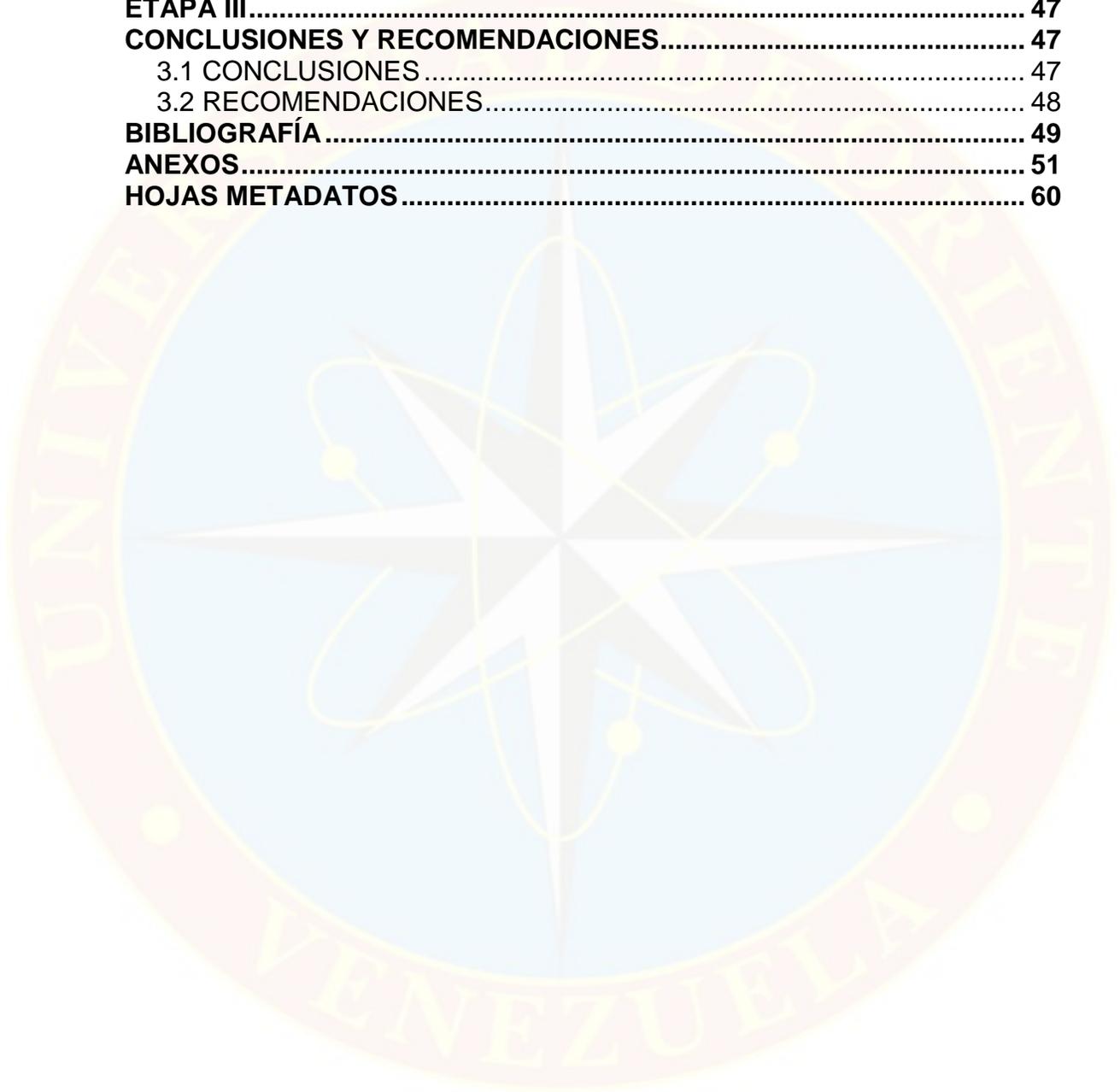
A la Universidad de Oriente y a sus profesores, por ayudarnos durante todo el camino a formarnos como profesionales. Me llevo de la casa más alta, muchos momentos inolvidables y amigos inigualables.

Merybeth Luna

INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCION.....	1
ETAPA I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	4
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	7
1.2.1 Objetivo general.....	7
1.2.2 Objetivos específicos.....	7
1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.....	8
1.4 MARCO METODOLOGICO.....	9
1.4.1 Tipo de investigación.....	9
1.4.3 Población y muestra objeto de estudio.....	10
1.4.4 Técnicas de recolección de datos.....	11
1.4.4.1 La observación directa.....	12
1.4.4.2 Entrevista no estructurada.....	12
1.4.4.3 Revisión documental.....	13
1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL.....	13
1.5.1 Ubicación.....	13
1.5.2 Reseña histórica.....	14
1.5.3 Misión.....	14
1.5.4 Visión.....	15
1.5.5 Organigrama institucional.....	16
1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	16
ETAPA II.....	19
DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	19
2.1 POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS POR SERVICIOS PRESTADOS.....	19
2.2 ELEMENTOS DE COSTOS Y GASTOS INVOLUCRADOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SERVICIOS Y SUMINISTROS CRAY, C.A.....	23
2.3 PROCESO APLICADO PARA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA.....	31

2.4 ESTRUCTURA DE COSTOS PARA LA DETERMINACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA.....	40
ETAPA III.....	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
3.1 CONCLUSIONES.....	47
3.2 RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	51
HOJAS METADATOS.....	60



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo Institucional.....	13
Figura 2. Organigrama Institucional.....	16
Figura 3. Tabulador de precios de mano de obra estipulado por Farmatodo, S.A.....	36
Figura 4. Diagrama de flujo de procesos para la estimación de precios de reparación de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A	38
Figura 5. Diagrama de flujo de procesos para la estimación de precios de construcción y mantenimiento de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A.....	39

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Estructura de costo correspondiente a la Materia prima e Insumos relacionada con la reconstrucción y mejoramiento de paredes exteriores de la empresa X.....	42
Tabla N° 2. Estructura de costo correspondiente a la Mano de obra directa e Indirecta relacionada con la reconstrucción y mejoramiento de paredes exteriores de la empresa X.....	43
Tabla N° 3. Estructura de costo correspondiente a los Costos directos e Indirectos de fabricación relacionada con la reconstrucción y mejoramiento de paredes exteriores de la empresa X.....	44



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN – MONAGAS – VENEZUELA**

**ESTRUCTURA DE COSTOS PARA LA EVALUACIÓN DE PRECIOS DE
LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA SERVICIOS Y
SUMINISTROS CRAY, C.A.**

Tutor Académico:
M.SC. Lorennys Raffo

Autoras:
Br. Laura Marcano
CI: 26.531.719
Br. Merybeth Luna
C.I: 18.651.985

RESUMEN

Servicios y Suministros Cray, C.A, empresa dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento, remodelación, construcción, entre otros. Carece de una estructura de costos adecuada, que impide un análisis detallado de todos los gastos para establecer precios estratégicos. De allí la importancia de proponer una estructura de costos para la evaluación de precios de los servicios prestados por la empresa, que le permitirá asegurar su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Para esto se establecieron los siguientes objetivos específicos: Señalar las políticas establecidas por la empresa para la determinación de los precios, Identificar los elementos de costos y gastos involucrados en la prestación de los servicios, Describir el proceso aplicado para la estimación de precios, Diseñar la estructura de costos para la determinación de precios. La metodología utilizada fue una investigación de campo con refuerzo documental, nivel descriptivo, técnicas de recolección de datos como: observación directa, entrevista no estructurada y revisión documental, que hicieron posible llegar a la siguiente conclusión: La Empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. no cuenta con una estructura de costos que le permita estimar precios que garanticen la rentabilidad en la prestación de los servicios. Se recomienda, aplicar la propuesta de la Estructura de Costos para la estimación y fijación de precios de sus servicios.

Palabras claves: Precios, estimación, estructura de costos, elementos del costo.

INTRODUCCION

Cada día enfrentamos dificultades, que nos hacen pensar, si una economía tan inestable, es buena o mala, y más aún para una empresa que está iniciando sus operaciones o para la empresa que quiere seguir creciendo en sus finanzas.

La mayoría de las organizaciones, con el fin de proponer y vender un producto de calidad o servicio, sin importar en que área se desempeñan, son más exigentes en sus procesos, con el fin de generar una imagen e ingresos favorables, por ende, la toma de decisiones y el ajuste de métodos utilizados para la formulación de costos de bienes y servicios debe ser la más veraz y oportuna posible, en vista del acelerado descontrol de precios que existe en el mercado.

Estimar precios de servicios debe considerarse cuidadosamente, el impacto de la inflación en los costos y la percepción del valor por parte de los clientes. La flexibilidad y la capacidad de ajuste son fundamentales para mantener la rentabilidad y la competitividad en este entorno económico desafiante. Po eso, una estructura de costos es un elemento fundamental para evaluar y determinar los precios de los servicios que una empresa ofrece. Esta herramienta permite organizar los gastos necesarios para el funcionamiento de la empresa y cumplir con sus propuestas al consumidor.

Existen diferentes enfoques para establecer una estructura de costos. Algunas empresas se centran en reducir los costos al máximo, mientras que otras se enfocan en la creación de valor y ofrecen servicios personalizados. La elección del enfoque dependerá de la estrategia y objetivos de la

empresa. Para establecer herramientas claras y puntuales será necesario el estudio de los pasos que realiza la empresa en cuestión, de esta forma se describirán mecanismos que contribuyan al ascenso de los niveles de rentabilidad y mejoramiento de los procesos durante la determinación de ciertos precios.

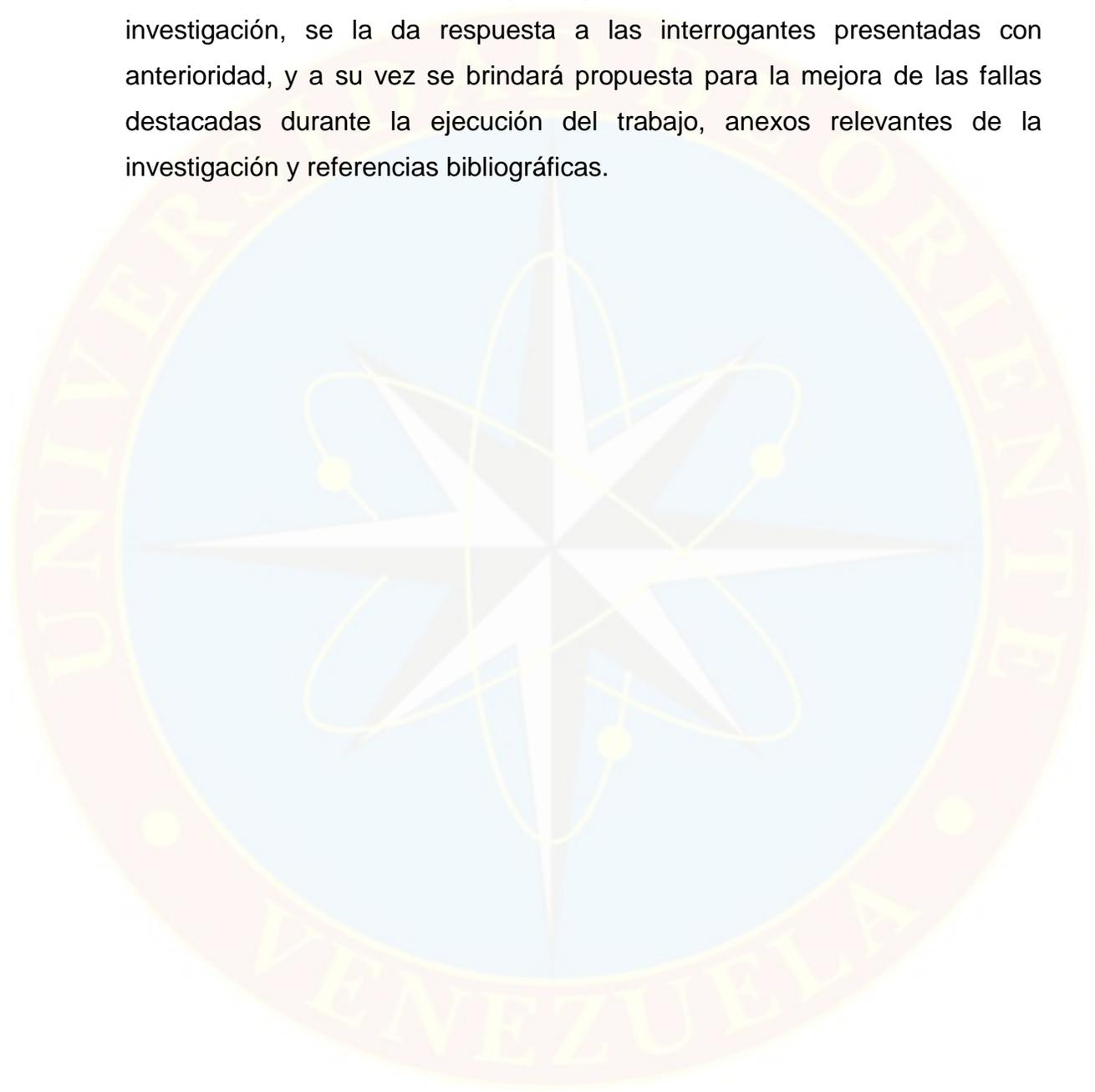
El presente estudio tiene como objeto identificar los elementos del costo que incurren en la entidad, y proponer una estructura de costos de una manera eficiente y eficaz para la empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A, como empresa de remodelación, construcción y mantenimiento de áreas externas, como jardines.

De acuerdo a lo antes planteado, se espera realizar un estudio descriptivo en el área administrativa y contratos de la empresa objeto de estudio, y el trabajo consistirá en la elaboración de una estructura de costos para la evaluación de precios de los servicios prestados por la empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. para la cual se desarrollará una serie de etapas detalladas a continuación:

En la Etapa I, se establece el planteamiento del problema e importancia del problema, los objetivos que persigue la investigación, marca metodológica, identificación institucional y definición de términos.

En la Etapa II, se desarrolla cada objetivo específico, incluyendo las bases teóricas alternas al objetivo de estudio de la cual se puede sustentar de propuesta de estructura de costos que sirva de instructivo para la comprensión y manejo de sus actividades, y procesos para estimar mejor sus precios.

Y por último la Etapa III, se harán las conclusiones, recomendaciones y propuestas, a las cuales se llegó luego de haber culminado el proceso de investigación, se la da respuesta a las interrogantes presentadas con anterioridad, y a su vez se brindará propuesta para la mejora de las fallas destacadas durante la ejecución del trabajo, anexos relevantes de la investigación y referencias bibliográficas.



ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA

Durante la revolución industrial, con el surgimiento de las fábricas y la producción en masa, las empresas comenzaron a prestar más atención a la gestión de costos, que se concentraban principalmente en la mano de obra y los materiales utilizados en la producción. En el siglo XX, con el avance de la tecnología y la globalización, los costos se volvieron más complejos y variados. Surgieron nuevas formas de calcular los costos, como el sistema de costeo por actividades (ABC), que permitía asignar costos de manera precisa a los productos y servicios.

En la década de los 80, se popularizó el concepto de gestión estratégica de costos, que buscaba no solo controlar los gastos sino también utilizarlos como una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa en el mercado.

Con la llegada de la era digital en el siglo XXI, las empresas han tenido que adaptar sus estructuras de costos para hacer frente a los desafíos y oportunidades que presenta la economía digital. La tecnología ha permitido una mayor automatización de los procesos y una mayor eficiencia en la gestión de costos.

La formación de empresas en el mundo, sin importar su actividad principal, sea la comercialización de mercancías, la manufactura de bienes de consumo o la prestación de servicios, se constituyen principalmente por

un solo interés, lograr la obtención de recursos por medio de la realización de sus actividades de manera que sus ingresos puedan ser destinados a cumplir con sus expectativas.

Para garantizar su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo, las empresas han tenido que enfrentarse a la necesidad de calcular y controlar sus costos. La estructura de costos ha sido un elemento fundamental en la gestión empresarial a lo largo de la historia. Según Porter (1980), *“la estructura de costos define como “la combinación de los costos fijos y variables que una empresa incurre para producir y vender sus productos o servicios”*.

En lo que respecta a Venezuela, en la última década atravesó una crisis económica caracterizada por una hiperinflación descontrolada, una devaluación constante de la moneda y una escasez de insumos; estos factores han impactado negativamente en el sector empresarial, generando un ambiente de incertidumbre y dificultades para la toma de decisiones estratégicas.

Por otro parte, observa una situación preocupante en las empresas, donde muchas de ellas carecen de una estructura de costos adecuada. Esta falta de control y análisis de los costos pueden llevar a consecuencias negativas para la sostenibilidad y rentabilidad de las organizaciones en un entorno económico volátil y desafiante.

En el Estado Monagas, específicamente en la ciudad de Maturín, se encuentra ubicada la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A la cual se dedica a la prestación de servicios de jardinería, mantenimiento,

remodelación, construcción, aseo, abastecimiento de agua a través de cisternas, entre otros.

Dicha empresa no escapa de la realidad antes mencionada, pues a pesar de estar constituida desde el año 2017, se pudo observar a través de la revisión de la información documental presentada, que la fijación del precio final del servicio, obedece a la asignación arbitraria de un porcentaje sobre los costos incurridos, adicionalmente no se incluyen la totalidad de los costos involucrados. Esto implica que no existe una estructura de costos definida, lo cual impide que la empresa pueda realizar un análisis detallado de todos los gastos asociados a las operaciones del negocio y establecer precios de manera estratégica para asegurar la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

En vista de esto surge la necesidad de proponer estructura de costos para la evaluación de precios de los servicios prestados por la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A, para lo cual se plantearon las siguientes interrogantes:

- ¿Qué políticas establecen para determinar los precios de los servicios de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A?
- ¿Cuáles son los costos y gastos involucrados en la prestación de servicios de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A?
- ¿Cuál es el proceso que realizan para estimar los precios de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A?
- ¿Cómo influye la falta de una estructura de costos en el tema de las decisiones estratégicas de la empresa?

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se realizó en la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A ubicada en la Avenida principal de fundemos casa nro 10, sector fundemos, frente a la Universidad Nacional Abierta (UNA), Maturín, Estado Monagas. Con el objetivo de proponer una estructura de costos para la evaluación de los servicios prestados, durante el primer semestre del 2023.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo general

Proponer estructura de costos para la evaluación de precios de los servicios prestados por la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A

1.2.2 Objetivos específicos

- Señalar las políticas establecidas por la empresa para la determinación de los precios por servicios prestados.
- Identificar los elementos de costos y gastos involucrados en la prestación de los servicios de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A
- Describir el proceso aplicado para la estimación de precios de los servicios prestados por la empresa.
- Diseñar la estructura de costos para la determinación de precios de los servicios prestados por la empresa.

1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

A NIVEL ORGANIZACIONAL

Es importante para la empresa Servicios y Suministros Cray, c.a una gestión eficiente de los costos, ya que permitirá a la organización adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, mantener márgenes de ganancia saludables y ofrecer precios competitivos. Además, una estructura de costos proporcionará información valiosa para la toma de decisiones, la planificación y el control de costos. Esta investigación aportara herramientas que facilitara la labor de identificar los costos optimizando así el proceso y la evaluación de sus precios.

A NIVEL ACADÉMICO

Permitirá reforzar el conocimiento de los investigadores en el ámbito de la estructura de costos al analizar cómo se distribuyen los mismos dentro de una organización para así poder identificar factores que influyen en la rentabilidad y eficiencia operativa de las empresas. De igual forma Servirá de fuente de consulta para futuras investigaciones relacionadas con este tema.

A NIVEL PERSONAL

La presente investigación servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación académica que ayuden a una mayor formación profesional y laboral.

1.4 MARCO METODOLOGICO

Según Arias (2012) define el marco metodológico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación.” (p.18)

En resumen, el marco metodológico en un trabajo de investigación es una sección fundamental que describe y justifica el enfoque, los métodos y las técnicas que se utilizan para llevar a cabo el estudio y permitirá al investigador darles respuesta a interrogantes de manera clara y precisa.

1.4.1 Tipo de investigación

En el presente trabajo se aplicó un tipo de investigación de campo con refuerzo documental, debido a que los datos se obtuvieron directamente del departamento de operaciones de la empresa y se revisaron documentos bibliográficos, como el acta constitutiva y cotizaciones proporcionados por la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A. Así como también, bibliografía especializada en el tema de costos y trabajos de investigación.

Sabino (2014) señala que:

Se basa en información o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Para asesorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a la realidad. (p.62)

El mismo autor (2022) indica:

La investigación documental es el principal beneficio que el investigador obtiene mediante una investigación bibliográfica; este puede incluir una amplia gama de fenómenos, ya que no solo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de modo directo, sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor. (p.65)

1.4.2 Nivel de investigación

La investigación del presente trabajo se basó en un nivel de investigación descriptiva, en tal sentido, Sabino (2002) expresa que:

Las investigaciones de tipo descriptivas describen algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de este modo información sistemática y comparable con las de otras fuentes. (p. 43).

Por su parte, Arias (2012) define el nivel de investigación como el “grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.” (p.23).

La investigación corresponde al nivel descriptivo ya que se describe la metodología utilizada por la empresa para la fijación de precios, y los elementos de costos involucrados en la prestación del servicio.

1.4.3 Población y muestra objeto de estudio

Arias (2012) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas

conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y los objetivos de estudio” (p.81)

En la presente investigación, la población, está constituida por los documentos llevados en la empresa (acta constitutiva, cotizaciones y demás documentos) y un (1) trabajador encargado del departamento de operaciones de la misma.

Al respecto Castro (2003) expresa que “si la población es menor a (50) individuos, la población es igual a la muestra”. (p.69)

En vista de que la población es pequeña y totalmente manejable, no fue necesaria la aplicación de técnicas de muestreo.

1.4.4 Técnicas de recolección de datos

El proceso de recolección de la información es definido por el autor Sabino (2014) como “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer información” (p.114)

Las técnicas de recolección de datos son un conjunto de diferentes herramientas que permiten recopilar información de forma hábil y eficaz con fines de investigación y análisis. En el caso de la presente investigación se usaron técnicas como: la observación directa, entrevista no estructurada y la revisión documental.

1.4.4.1 La observación directa

Es una de las técnicas más importantes que se utilizan en cualquiera de las modalidades de investigación.

Según Silva (2008) “Permite descubrir y poner en evidencia las condiciones de los fenómenos investigados; es decir, ayuda al investigador a discernir, inferir, establecer hipótesis y buscar pruebas.” (p.108)

Esta técnica sirvió de base para recopilar la información necesaria de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A sin ocupar una función dentro de la organización.

1.4.4.2 Entrevista no estructurada

Tamayo y Tamayo (2012) definen la entrevista no estructurada como “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”. (p. 124).

La realización de la entrevista en la presente investigación no fue realizada de forma estructurada debido a la naturaleza de la misma, ya que se realizó mediante una conversación libre entre el investigador (entrevistador), y la persona a cargo (entrevistado), obteniendo de esta forma toda la información requerida para la elaboración de la investigación.

1.4.4.3 Revisión documental

Según Arias (2012) “La técnica empleada de revisión documental permitirá al investigador apoyar su trabajo, esclarecer dudas, interpretar datos de fuentes secundarias de textos, a través de fuentes documentales tanto físicas como digital”. (p.27)

Esta herramienta permitió sustentar la realización de la investigación, por medio de documentos, registros, y cotizaciones utilizadas en la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A, de igual manera que la Ley Orgánica de Precios Justos (2015).

1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL

Figura 1. Logo Institucional



Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)

1.5.1 Ubicación

Avenida principal de fundemos casa nro 10, sector fundemos, frente a la Universidad Nacional Abierta (UNA), Maturín, Estado Monagas.

1.5.2 Reseña histórica

Servicios y Suministros Cray, C.A. cuyo nombre proviene de las iniciales de los accionistas y sus respectivas esposas, fue fundada en el año 2017 iniciando así la prestación de sus servicios que estaban dedicado al mantenimiento y cuidados de jardinerías, prestando servicios a empresas como EPA, Preparados alimenticios internacionales C.A (ARTUROS), Hotel Kariña, entre otros. En el año 2020 con el inicio de la prestación de servicios a la cadena de farmacias FARMATODO, inician las labores en aéreas de mantenimiento general, remodelación y construcción; siendo este el principal cliente en la actualidad.

En el año 2021 la junta directiva decidió cambiar la razón social y el objeto con la finalidad de ampliar las oportunidades de negocio y el propósito de la organización, realizando también para esta fecha un incremento del capital social el cual había sido devaluado producto de las reconversiones monetarias dadas en el país.

En la actualidad Servicios y Suministros Cray, C.A, se dedica a la prestación de servicios de jardinería, mantenimiento, remodelación, construcción, aseo, abastecimiento de agua a través de cisternas, entre otros. Así como también se encuentra establecido en su objeto la compra y venta de artículos relacionados con el rubro al cual se dedica.

1.5.3 Misión

Brindar un servicio integral, de calidad y confianza a todos nuestros clientes a través de la mejora continua, el conocimiento del sector, la optimización de recursos, la innovación y la personalización de los proyectos,

al tiempo que velamos por el crecimiento personal, la participación y la formación de nuestro equipo humano.

1.5.4 Visión

Profesional: apostar porque el equipo de trabajo tenga la formación y experiencia necesarias para desarrollar las tareas encomendadas y así dar una respuesta satisfactoria a los clientes.

Organizada: estructurar el equipo de trabajo, con un reparto de las funciones y responsabilidades de cada miembro, y acondicionar las zonas físicas de la empresa para conseguir un trabajo eficiente y de calidad.

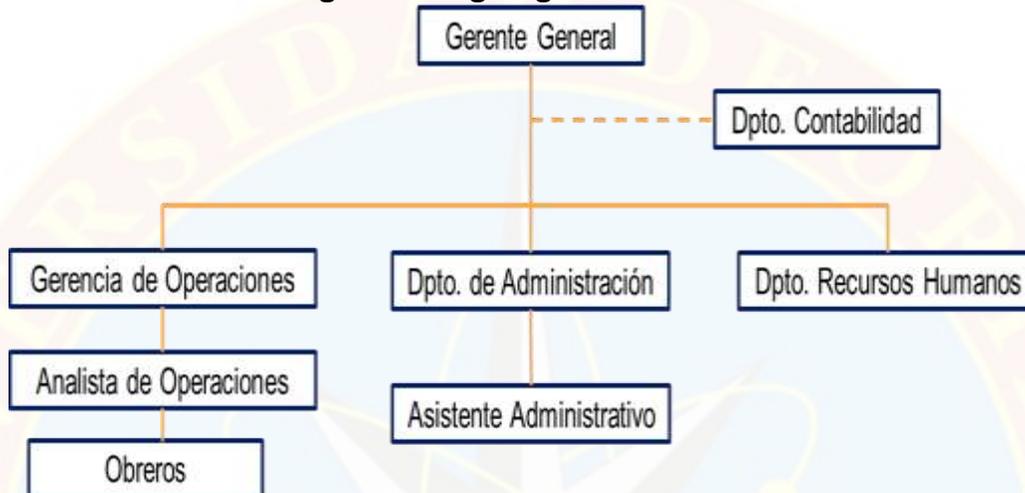
Emprendedora, innovadora: abiertos a crecer e innovar, buscando la renovación empresarial constante y siendo conscientes de las nuevas tecnologías y las mejores estrategias para ampliar la visión de futuro de la empresa.

Satisfactoria: conociendo en todo momento las necesidades de nuestros clientes y focalizando todos los recursos y esfuerzos para lograr su satisfacción, adecuando nuestros servicios a sus necesidades individualizadas.

Comunicativo: potenciando mecanismos de dialogo para que todo el personal este informado de lo que sea necesario, y promoviendo los servicios y productos que la empresa ofrece.

1.5.5 Organigrama institucional

Figura 2. Organigrama Institucional



Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)

1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

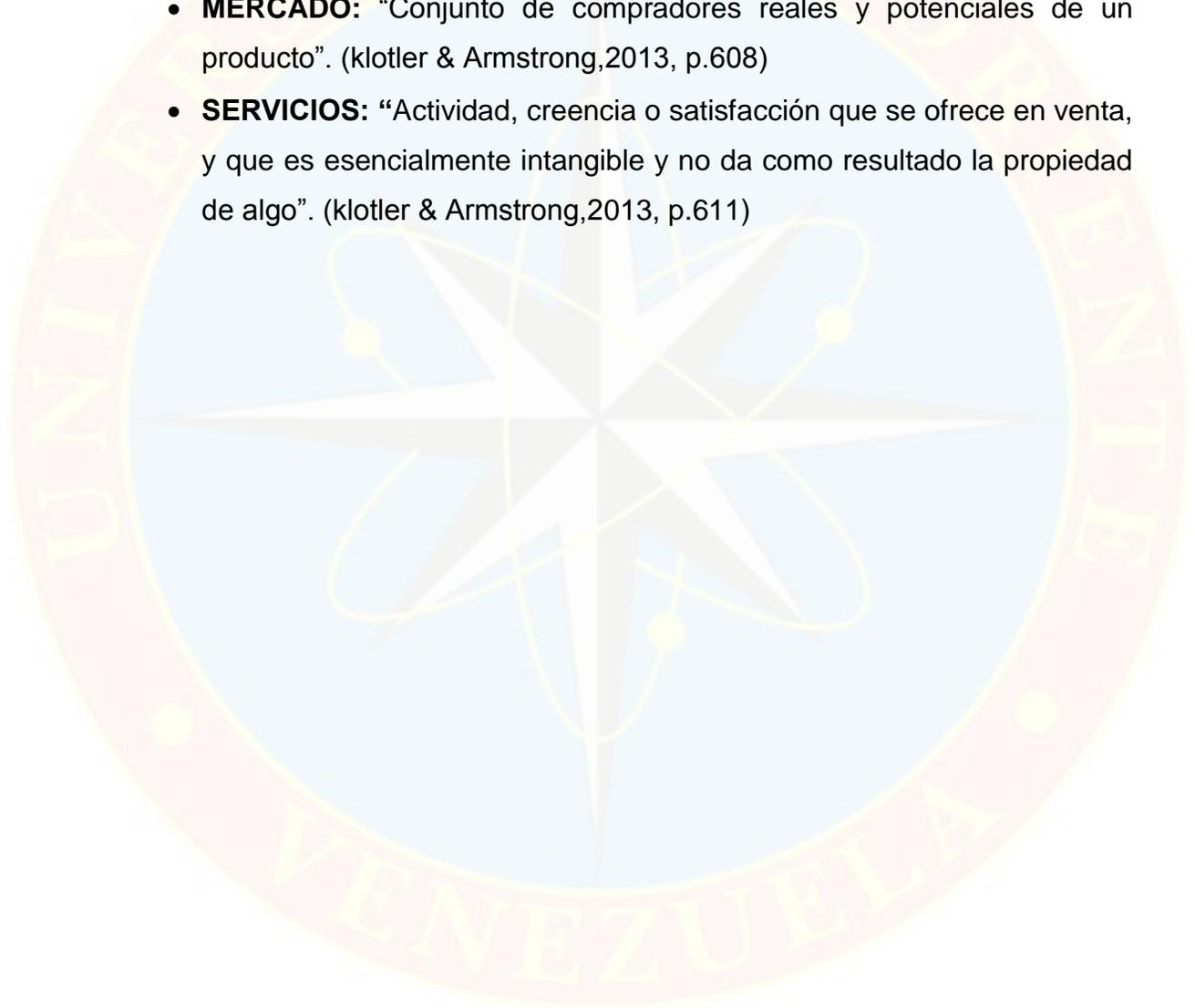
- **ESTRUCTURA DE COSTOS:** Para Reyes (2005) es la: “Expresión numérica que expresa, por rubros, la cantidad de dinero que se eroga para obtener un determinado producto por unidad y permite evaluaciones y comparaciones si se expresa en cifra relativas (porcentajes)”. (p. 98).
- **CONTABILIDAD DE COSTOS:** Según Murulanda (2009): Es una parte del sistema contable general que permite conocer cuánto cuesta producir un artículo, podría decirse que es un subsistema del sistema general cuyo ámbito de aplicación está definido, lógicamente para las empresas industriales; sin embargo en su contexto teórico posibilita ser aplicable para cualquier otro tipo de empresas u organizaciones, es decir su marco conceptual permite adquirir los criterios válidos en sector

agrícolas, pecuarios, alimentos e inclusive identificar el costo de un servicio o actividad. (p.03)

- **COSTOS:** Murulanda (2009) “es todo desembolso, pasado, presente o futuro, que se involucra al proceso de producción, cuyo valor queda incluido en los productos y contablemente se observa en los inventarios.” (p.7)
- **COSTOS DIRECTOS:** Murulanda (2009) “son los que se identifican plenamente con una actividad, proceso o producto.” (p.13)
- **COSTOS INDIRECTOS:** Murulanda (2009) “son los que, por su naturaleza o posibilidad de identificación no es posible asignarlo a un solo proceso, producto o departamento.” (p.13)
- **COSTOS FIJOS:** “Permanecen constantes dentro de un rango específico de producción y en un determinado periodo; es decir, no importa si se produce o se vende una unidad o cien, los costos fijos siempre serán los mismos”. (Arredondo González, 2015, p.9).
- **COSTOS VARIABLES:** “Son los que varían en forma directamente proporcional con las unidades producidas o vendidas; es decir, conforme aumentan la producción o las ventas, los costos variables aumentan en la misma proporción”. (Arredondo González, 2015, p.9).
- **ESTIMACIÓN:** La estimación se refiere a la valoración o apreciación que se realiza de algo. Puede ser un cálculo basado en diversas variables o una evaluación cualitativa. La estimación se utiliza en una amplia variedad de campos, desde la contabilidad y las finanzas hasta la psicología y las ciencias sociales. <https://conceptualista.com/> (24 Febrero 2024, 8:46PM).
- **PRECIO:** Es el valor monetario que se le asigna a un producto o servicio en el mercado. Es el monto de dinero que el comprador debe pagar para adquirirlo. El precio está determinado por diversos factores,

como los costos de producción, la oferta y demanda, la competencia en el mercado y los valores intangibles asociados al producto o servicio.
<https://conceptualista.com/>(24 Febrero 2024, 8:44PM)

- **INGRESO:** “El ingreso se define como el precio de los productos vendidos o de los servicios prestados”. (Polimeni, 1977, p.11)
- **MERCADO:** “Conjunto de compradores reales y potenciales de un producto”. (klotler & Armstrong,2013, p.608)
- **SERVICIOS:** “Actividad, creencia o satisfacción que se ofrece en venta, y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de algo”. (klotler & Armstrong,2013, p.611)



ETAPA II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

2.1 POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS POR SERVICIOS PRESTADOS

Antes de señalar las políticas establecidas por la empresa es necesario definir lo que es política, según Lambin (1995) se entiende por políticas “el conjunto de estrategias, normas, criterios, lineamientos y/o acciones que se establecen para regular y fijar los precios de venta de cada uno de los bienes y/o servicios que produce o presta el sector público o privado” (p.23)

Cuando se habla de las políticas de una empresa, o de su política organizacional, se hace referencia a un sistema estructurado de principios que orientan la toma de decisiones de la empresa y que aspiran a lograr resultados racionales, estas políticas pueden ser tan amplias según lo necesite la empresa. Pueden incluir diferentes reglas básicas y normativas, que rigen el comportamiento de la organización y de sus partes, así como los procedimientos a seguir en los diversos casos posibles, o incluso las acciones concretas que definen la visión de la empresa.

En cuanto al precio, Kotler y Lane (2012) indican que:

Puede ser determinado o fijado de acuerdo al tamaño y a la estructura organizacional, y por ejemplo en una microempresa lo determina el dueño, en una pequeña empresa puede ser fijado por el dueño o el administrador; en empresas medianas lo establece el contador o el gerente de ventas y en las grandes empresas los gerentes de división y de línea de productos son quienes normalmente fijan el precio. (p.35)

Los precios en el ámbito de servicios y suministros se refieren a la cantidad de dinero que se cobra a los clientes por los productos o servicios ofrecidos. Es importante establecer precios competitivos que permitan a la empresa cubrir sus costos y obtener beneficios, al mismo tiempo que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, una política de precios es el enfoque que adopta una empresa para determinar el valor al que ofrece un bien o servicio al mercado. Estas permiten a las organizaciones mantener su rentabilidad y la libertad de establecer tarifas diversas para sus productos o servicios. Mediante una política bien definida, se puede realizar ajustes rápidamente y aprovechar las fortalezas de los productos o servicios en uno o más mercados.

Para Lambin (1995) estas son las características de las políticas empresariales:

- Establecen Normas y Procedimientos: Las políticas definen las normas, reglas y procedimientos que deben seguirse en la organización en áreas específicas como recursos humanos, finanzas, operaciones, calidad, entre otros.
- Orientadas a Objetivos: Las políticas están diseñadas para apoyar y alinear las acciones de la organización con sus objetivos estratégicos y su misión, garantizando que la empresa avance hacia el logro de sus metas.
- Promueven la Consistencia: Ayudan a asegurar que las decisiones y acciones tomadas en la empresa sean coherentes y estén alineadas con los valores y estándares establecidos.
- Establecen Límites y Expectativas: Las políticas establecen límites claros en cuanto a lo que es aceptable y lo que no lo es en términos de comportamiento, acciones y prácticas dentro de la organización.
- Apoyo a la Toma de Decisiones: Proporcionan un marco de referencia para que los empleados y líderes puedan tomar decisiones informadas y consistentes en diversas situaciones.

Por otra parte, Lambin (1995) indica que estos son los tipos de políticas de precios más comunes que utilizan las empresas:

- **Política de precios basada en costos**

Una política de precios basada en costos calcula el costo promedio de producción de un bien o servicio y luego contabiliza el margen de beneficio que su empresa desea. Esta política es un enfoque tradicional para hacer negocios porque considera los costos de hacer negocios de una manera sencilla y ajustable. Si el precio de un material que necesita para la producción aumenta, simplemente aumenta el precio del bien proporcionalmente. (p.178)

La empresa Servicios y Suministros Cray, C.A aplica esta política, establece sus precios teniendo en cuenta los costos directos e indirectos involucrados, junto con un margen de beneficio. Se calcula el costo de la mano de obra, materiales y se agrega un porcentaje de beneficio para fijar el precio final.

- **Política basada la Ley Orgánica de Precios Justos**

Para finales de 2015 la SUNDDE emitió la Providencia Administrativa 070/2015, donde establece la determinación de los precios regulados en tres categorías: Precio Máximo de Venta del Productor o Importador (PMVPI), Precio Máximo de Venta al Público (PMVP) y Precio Justo, establecido, en concordancia con la LOPJ (2015), un margen de ganancia máxima.

El margen máximo de ganancia que puede corresponder a los sujetos de aplicación respecto de los precios de determinados bienes o servicios, podrá ser establecido periódicamente, atendiendo a criterios económicos de la SUNDDE, tomando en consideración las recomendaciones emanadas de los Ministerios con competencia en las materias de Comercio, Industrias y Finanzas. En ningún caso, el margen de ganancia superará el 30% de la estructura de costos del bien producido o servicio prestado en el territorio nacional. (Artículo 31)

La empresa Servicios y Suministros Cray, C.A, Aplica un aumento de 30% a 50% sobre el costo de la mano de obra contratada y 30% al costo de materiales. La empresa se ve en la necesidad de aplicar un margen máximo del 50% debido a que no son reconocidas por parte de las empresas contratantes algunos costos como transporte, combustible, entre otros. Por ende, la empresa debe asumir estos costos y todos aquellos imprevistos que puedan suscitarse al momento de la prestación del servicio.

- **Política basada en Proyectos:**

En ocasiones, las empresas de servicios pueden optar por establecer precios personalizados para cada proyecto, teniendo en cuenta los requerimientos únicos de cada cliente. Este enfoque puede reflejar, el tiempo involucrado, y los recursos necesarios. Una política de precios basada en proyectos bien estructurada, es fundamental para asegurar la rentabilidad, la competitividad y la satisfacción del cliente en una empresa que opera en modalidad de proyectos. (p.180)

La empresa Servicios y Suministros Cray, C.A, realiza un análisis de cada proyecto, considerando los recursos necesarios, los plazos de entrega y los objetivos del cliente, toma en cuenta los costos directos asociados con el proyecto (materiales, mano de obra) y adapta los precios a las

necesidades y características específicas de cada proyecto, considerando factores como el riesgo y las exigencias del cliente.

- **Política de Descuentos**

En ciertas situaciones, la empresa puede implementar descuentos para clientes recurrentes, promociones especiales para proyectos de determinado tamaño, y ofertas temporales para atraer nuevos clientes. Estas estrategias pueden ayudar a generar interés y aumentar la base de clientes. (p.182)

La empresa Servicios y Suministros Cray, C.A, ofrece descuentos personalizados basados en las necesidades del cliente para mejorar la experiencia del servicio y en la cantidad de servicios prestados. Utilizar el valor agregado (mediante servicios adicionales sin costo, garantías extendidas, apoyo personalizado) como estrategia para diferenciarse en el mercado. Al establecer este tipo de políticas se asegura de construir relaciones sólidas con los clientes y maximizar la rentabilidad a largo plazo.

Es fundamental para la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A, establecer políticas justas y coherentes que le permitan alcanzar el equilibrio entre la rentabilidad, la satisfacción del cliente y sostenibilidad a largo plazo.

2.2 ELEMENTOS DE COSTOS Y GASTOS INVOLUCRADOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SERVICIOS Y SUMINISTROS CRAY, C.A

Las empresas de servicios juegan un papel fundamental en la economía, al ofrecen una amplia gama de servicios que satisfacen las necesidades de los clientes y contribuyen al desarrollo de la sociedad en

general. Sin embargo, para que una empresa de servicios sea exitosa, es necesario que tenga una estructura de costos y gastos bien definida y controlada. Para ello es necesario analizar los elementos de costos y gastos involucrados en la empresa. Polimeni, Fabozzi, Adelberg y Kole (1997) afirma:

El costo se define como el “valor” sacrificado para adquirir bienes o servicios, que se mide en dólares mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en los momentos en los que se obtienen beneficios. En el momento de la adquisición, el costo en que se incurre es para lograr beneficios presentes o futuros. Cuando se utilizan estos beneficios los costos se convierten en gastos. (p.11)

Se puede decir entonces, que el costo se refiere al desembolso de recursos financieros que una empresa debe realizar para llevar a cabo sus actividades operativas, producir bienes o prestar servicios.

En cuanto a los gastos, son los desembolsos de dinero que una empresa realiza para llevar a cabo sus operaciones comerciales y administrativas. Ramírez, García y Pantoja (2010) afirma:

Los gastos están relacionados con erogaciones, consumos, amortizaciones o causaciones que se necesitan para realizar las operaciones y actividades correspondientes al desarrollo de las funciones de mercadeo, ventas, administración y financiamiento y, por ende, se cargan a los resultados del período en se causan o reconocen. (p.26)

En conclusión, los gastos representan los costos necesarios para mantener en funcionamiento la empresa, pero a diferencia de los costos, los gastos no se relacionan directamente con la producción de bienes o servicios específicos.

ELEMENTOS DEL COSTO

En el contexto empresarial actual, la gestión eficaz de los costos es esencial para la sostenibilidad y rentabilidad de una empresa, especialmente en el sector de servicios donde los costos pueden variar significativamente. En una empresa de servicios, los elementos de costos juegan un papel crucial en la determinación de la rentabilidad y la eficiencia operativa.

Según (Polimeni, Fabozzi y Adelberg) (1997), “los elementos del costo de un producto o sus componentes son los materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación”.(p.12)

Es importante que la empresa Servicios y Suministro Cray, C.A., identifique y controle adecuadamente estos elementos, ya que los elementos del costo permiten determinar con precisión el costo de cada servicio prestado. Esto facilita a la empresa fijar precios competitivos, maximizar la rentabilidad y tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos. Por ello es necesario identificar y analizar cada uno de ellos.

MATERIALES

Para una empresa de servicios que se encarga de la construcción y remodelación como es el caso de la empresa objeto de estudio, los materiales son todos aquellos insumos que se utilizan para poder realizar el servicio sea directamente o no.

Según (Polimeni, Fabozzi y Adelberg) (1997), “son los principales recursos que se usan en la producción; estos se transforman en bienes

terminados con la adición de mano de obra directa y gastos o costos indirectos de fabricación”. (p.12)

Los materiales pueden dividirse en materiales directos e indirectos de la siguiente manera:

En una empresa de servicios, los materiales directos son aquellos que se utilizan de manera específica en la prestación del servicio. Estos materiales están directamente relacionados con la actividad de la empresa y se asocian fácilmente con el producto o servicio final.

Los materiales directos en la empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. son:

- Materiales de construcción como cemento, ladrillos, arena, y piedra.
- Materiales eléctricos como cables, interruptores, y enchufes.
- Materiales de fontanería como tuberías, grifos, y sanitarios.
- Materiales de carpintería como madera, clavos, y tornillos.
- Materiales de pintura como pintura, brochas, y rodillos.

Por ende, los materiales directos son los que pueden identificarse en la fabricación de un producto terminado, fácilmente se asocian con éste y representan el principal costo de materiales en la elaboración del producto. los materiales directos pueden variar dependiendo del tipo de servicio que se esté ofreciendo y de las necesidades específicas de cada proyecto.

Por otro lado, los materiales indirectos son aquellos que no están directamente relacionados con la actividad principal de la empresa, pero que

son necesarios para su funcionamiento. Estos materiales no forman parte del producto o servicio final, pero son indispensables para llevar a cabo las operaciones diarias.

Los materiales indirectos en la empresa de Servicios y Suministros CRAY, C.A. podrían ser:

- Suministros de oficina como papel, bolígrafos, y carpetas.
- Productos de limpieza y mantenimiento.
- Equipos de protección personal como cascos, guantes, y gafas de seguridad.
- Material de embalaje y etiquetado.
- Consumibles de impresión como tinta y tóner.

Estos son solo algunos ejemplos, ya que los materiales indirectos pueden variar dependiendo de las necesidades específicas de cada empresa de servicios, y más para una empresa que este en el área de construcción como es la empresa en cuestión.

MANO DE OBRA

Según (Polimeni, Fabozzi y Adelberg) (1997), “es el esfuerzo físico o mental relacionado con los trabajadores que intervienen directa o indirectamente en la transformación de la materia prima en producto terminado o la prestación de un servicio.” (p.84)

La Mano de Obra puede dividirse en: Mano de Obra directa y Mano de Obra Indirecta.

La Mano de Obra directa es aquella directamente involucrada en la fabricación de un producto terminado que puede asociarse con éste con facilidad y que representa un importante costo de mano de obra en la elaboración del mismo.

En el caso de la empresa de Servicios y Suministros CRAY, C.A. que se encarga de construcción y remodelación se refiere al personal que está directamente involucrado en la ejecución de las tareas necesarias para llevar a cabo los proyectos. Estos trabajadores desempeñan un papel fundamental en la transformación de los materiales y la prestación del servicio.

La mano de obra directa de Servicios y Suministros CRAY, C.A. son:

- Trabajadores de la construcción que realizan tareas como la excavación, el encofrado, la albañilería y la instalación de estructuras.
- Electricistas que realizan la instalación y el mantenimiento de sistemas eléctricos en edificios y estructuras.
- Fontaneros que se encargan de la instalación y reparación de sistemas de fontanería, como tuberías y accesorios.
- Pintores que aplican pintura y revestimientos en paredes, techos y otras superficies.

Estos son solo algunos ejemplos, ya que la mano de obra directa puede variar dependiendo del tipo de servicio de construcción y remodelación que se esté ofreciendo, así como de las necesidades específicas de cada proyecto.

Por otro lado, la mano de obra indirecta es aquella involucrada en la fabricación de un producto que no se considera mano de obra directa. La mano de obra indirecta se incluye como parte de los costos indirectos de fabricación. En una empresa de servicios que se encarga en las áreas de construcción y remodelación se refiere al personal que no está directamente involucrado en la ejecución de las tareas principales de los proyectos, pero que desempeña funciones de apoyo o administrativas. Estos trabajadores son fundamentales para el funcionamiento general de la empresa, aunque no estén directamente relacionados con la producción o prestación del servicio.

Algunos son:

- Personal administrativo que se encarga de la gestión de documentos, contratos, presupuestos y facturación.
- Gerentes y supervisores que coordinan y supervisan las actividades de los proyectos.
- Personal de recursos humanos que se encarga de la contratación, capacitación y gestión del personal.
- Personal de ventas y marketing que se encarga de promocionar los servicios de la empresa y buscar nuevos clientes.
- Personal de contabilidad y finanzas que se encarga de la gestión de los aspectos financieros y contables de la empresa.

Estos son solo algunos ejemplos, ya que la mano de obra indirecta puede variar dependiendo de las necesidades específicas de cada empresa de servicios de construcción y remodelación.

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

Para Cruz (2007), “los costos indirectos de fabricación, son todos los costos en que necesita incurrir un centro para el logro de sus fines; costos que, salvo casos de excepción, son de asignación indirecta, por lo tanto, precisa de bases de distribución” (p.23)

Para Marulanda (2009), “los costos indirectos de fabricación, son los desembolsos necesarios para el proceso productivo, diferentes de las materias primas y la mano de obra directa.” (p.11)

En función a lo expuesto anteriormente, se puede decir que los costos indirectos de fabricación también son elementos significativos en una empresa de servicios. Estos gastos generales, que abarcan desde alquiler de instalaciones hasta gastos administrativos, son fundamentales para el funcionamiento diario de la empresa. Controlar y reducir los costos indirectos de fabricación contribuye a mejorar la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

En el caso de una empresa de servicios de construcción y remodelación se refieren a aquellos gastos que no están directamente relacionados con la producción o prestación del servicio, pero que son necesarios para el funcionamiento general de la empresa. Estos costos no se incorporan físicamente al producto finalizado, pero son parte del proceso productivo.

Los costos indirectos de fabricación en una empresa de servicios de construcción y remodelación podrían ser:

- Gastos administrativos, como salarios del personal administrativo, alquiler de oficinas, servicios públicos (electricidad, agua, etc.), suministros de oficina y comunicaciones.
- Gastos de mantenimiento y reparación de equipos y maquinaria utilizados en la prestación de los servicios.
- Gastos de depreciación de activos fijos, como edificios, vehículos y maquinaria.
- Gastos de seguros para proteger los activos de la empresa.
- Gastos de contabilidad para llevar un registro adecuado de las transacciones financieras.

Es importante tener en cuenta que cada empresa puede tener una estructura de costos diferente, por lo que los costos indirectos pueden variar según las necesidades y características específicas de cada negocio.

En resumen, la gestión eficaz de los elementos de costos para la empresa Servicios y Suministros CRAY C.A, es crucial para su éxito a largo plazo. Desde la mano de obra hasta los costos indirectos de fabricación, cada elemento desempeña un papel clave en la rentabilidad y competitividad de la empresa. Al comprender y gestionar estos elementos con precisión, la empresa podrá optimizar sus recursos, mejorar su eficiencia operativa y ofrecer servicios de alta calidad a sus clientes.

2.3 PROCESO APLICADO PARA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA

La estimación de precios de servicios es el proceso mediante el cual se calcula de manera anticipada y sistemática el valor económico de los

servicios que una empresa proporciona a sus clientes. Este proceso implica analizar cuidadosamente todos los elementos que influyen en los costos de la prestación del servicio, recursos humanos, materiales, equipos, gastos generales y cualquier otro factor asociado. Además, se consideran aspectos como la competencia en el mercado, la percepción de valor del cliente, y las condiciones económicas y comerciales del entorno. Con base en esta evaluación integral, se establece un precio que refleje tanto los costos internos como el valor percibido por los clientes, buscando lograr una rentabilidad sostenible y una posición competitiva en el mercado (Cabañas, 2015; Muñiz, 2009)

Por otro lado, Kotler (2003) indica que:

Si bien la demanda establece un límite superior para el precio que la empresa puede cobrar por su producto, los costos establecen el límite inferior. Toda empresa debe cobrar un precio que cubra sus costos de producir, distribuir y vender el producto, y que produzca un rendimiento justo por su esfuerzo y riesgo. (p.219)

Armstrong y Kotler (2013) afirman que:

Muchas compañías han modificado sus métodos de fijación de precios para adaptarlos a las cambiantes condiciones económicas y a las percepciones que tienen los consumidores acerca de los precios". (p. 302).

El proceso de estimación de precios consta de un conjunto de pasos que definen el curso de acción desde la recepción de la solicitud de servicios, hasta el envío de la cotización con el precio final acordado con el cliente. La empresa Servicios y Suministros CRAY C.A estima sus precios a través del siguiente proceso:

- **SOLICITUD DE SERVICIOS**

El proceso inicia con la recepción de un ticket o solicitud de servicio por parte del cliente, donde se especifica la fecha, locación, información de contacto y requerimiento específico de servicio solicitado. Este Ticket incluirá la información pertinente para garantizar la continuidad del proceso operativo. La solicitud será recibida formalmente vía correo electrónico, sin embargo, en función de la urgencia manifestada por el cliente, esta podrá gestionarse por canales de comunicación más expeditos, tal como la mensajería instantánea.

- **EVALUACIÓN TÉCNICA**

Para realizar una adecuada evaluación técnica se debe programar la visita e inspección por parte del personal técnico capacitado. La empresa Servicios y Suministros CRAY C.A. presta servicios a nivel nacional, por ende, se debe notificar al personal técnico con competencia en el tipo de servicio solicitado (Reparación, construcción o mantenimiento), y cobertura en la zona requerida, para programar una visita coordinada con el solicitante, a fin de realizar la respectiva evaluación técnica orientada a la solución del problema planteado por el cliente.

La evaluación y diagnóstico busca determinar el alcance de la obra a realizar. Cuando el servicio involucra una reparación, el personal técnico realiza un diagnóstico completo del equipo para identificar el problema o falla específica que requiere reparación, evalúa los componentes, el funcionamiento general del equipo y determina la causa del problema. Del procedimiento anterior se genera un reporte, con la respectiva evidencia

fotográfica, para la creación de un informe detallado de la falla, materiales y costo mano de obra.

Para estimar los costos de una obra de construcción, como paredes, columnas, sanitarios o pintura, el equipo técnico, realiza una visita con la finalidad de hacer las mediciones y cálculos métricos que permitirán determinar la cantidad de los materiales y la mano de obra requerida.

- **CÁLCULO DE COSTOS Y PRESUPUESTO**

El personal técnico especializado en la reparación de fallas (refrigeración, electricidad, entre otros), en general consta de terceros, que son subcontratados por Servicios y Suministros CRAY C.A, para realizar los servicios. Con base en el diagnóstico realizado, el personal determina los materiales necesarios, establece el costo de la mano de obra y otros gastos asociados con la reparación. Se estima el tiempo requerido para completar la reparación y se considera la complejidad del trabajo. El presupuesto de la reparación es presentado a Servicios y Suministros CRAY C.A para su ajuste y cálculo de margen de beneficios.

Para determinar los costos de obras de construcción se calculan los costos unitarios de cada material y de la mano de obra por hora. Se multiplican las cantidades requeridas por los costos unitarios y se suman para obtener el costo total de los materiales y la mano de obra. Finalmente, se agrega un margen de beneficio para obtener el costo total de la obra.

En ambos casos, para servicios de construcción/mantenimiento y reparación la empresa Servicios y Suministros CRAY C.A aplica un aumento

de 30% a 50% sobre el costo de la mano de obra contratada y 30% al costo de materiales. Uno de los principales clientes de la empresa objeto de estudio, es la cadena de tiendas FARMATODO, S.A, la cual exige para el cumplimiento del contrato de servicio que los materiales necesarios sean cotizados en referencia a los precios de FERRETERÍA EPA C.A, ya que estos son proveedores de la tienda, esto siempre que exista una sucursal de esta en la zona donde se requiera el servicio. En caso contrario los materiales se cotizarán en las ferreterías y/o tiendas de suministros locales. Del total de servicios prestados, algunos costos de mano de obra se encuentran establecidos en un tabulador propio de FARMATODO, S.A (ver figura 3), por el cual Servicios y Suministros CRAY C.A deben regirse al cotizar el servicio.

Es importante señalar, que los precios tabulados obedecen al costo por metro cuadrado o metro lineal de la obra y/o mantenimiento a realizar, por ende, el costo final del servicio deberá ser calculado en función a la cantidad de metros cuadrados o metro lineales de obra requerida. En estos casos, Servicios y Suministros Cray, C.A, deberá cotizar presupuestos de contratistas que se ajusten al costo de mano de obra calculado y permitan obtener un margen de beneficio. Los servicios que no se encuentren descritos en el tabulador, se cotizaran bajo los porcentajes establecidos por la empresa objeto de estudio.

Figura 3. Tabulador de precios de mano de obra estipulado por Farmatodo, S.A

CONSTRUCCION DE PAVIMENTO DE CONCRETO CON USO PREMEZCLADO RC 250KG/CM2 (M2)	\$49,00
SUMINISTRO DE CANAL DE LLUVIAS 2,40ML (UNIDAD)	\$89,59
DESINSTALACION DE CANALES DE LLUVIA (ML)	\$12,00
INSTALACION DE CANALES DE LLUVIA (ML)	\$28,00
LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA DE CANALES DE LLUVIA (ML)	\$1,50
APLICACIÓN DE PINTURA BLANCA EN CANALES DE LLUVIA (ML)	\$1,50
IMPERMEABILIZACION INTERNA DE CANALES DE LLUVIA (ML)	\$1,80
LIMPIEZA DE TECHO DE LAMINA COLOR AZUL CON JABON Y DESENGRANTE (M2)	\$1,70
LIMPIEZA DE TECHO DE TEJA COLOR AZUL CON JABON Y DESENGRASANTE (M2)	\$1,50
APLICACIÓN DE CROMATO DE ZINC (M2)	\$1,50
APLICACIÓN DE PINTURA EN TECHO DE LATA (M2)	\$1,90
APLICACIÓN DE PINTURA EN TECHO DE TEJA (M2)	\$1,80
APLICACIÓN DE PINTURA EN LAMINAS DE PLYCEM (M2)	\$1,80
APLICACIÓN DE PINTURA EN DINTELES (M2)	\$1,80
APLICACIÓN DE PINTURA EN ESTRUCTURAS METALICAS (M2)	\$2,00
APLICACIÓN DE PINTURA DE PAREDES EXTERNAS DE TIENDA (M2)	\$1,80

Fuente: Documento anexo a la cotización de Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)

En ocasiones, el precio final del servicio puede ser negociado con el cliente, en función de varios factores, siendo uno de ellos el presupuesto total disponible del cliente. El margen de beneficio calculado podrá ajustarse para que el presupuesto de ejecución se adapte a la partida de la cual dispone el

beneficiario de obra. También influye en el precio final, el flujo y la cantidad de servicios prestados al mismo cliente, esto repercute en la decisión al momento de hacer descuentos o rebajas en la cotización a solicitud de la parte interesada.

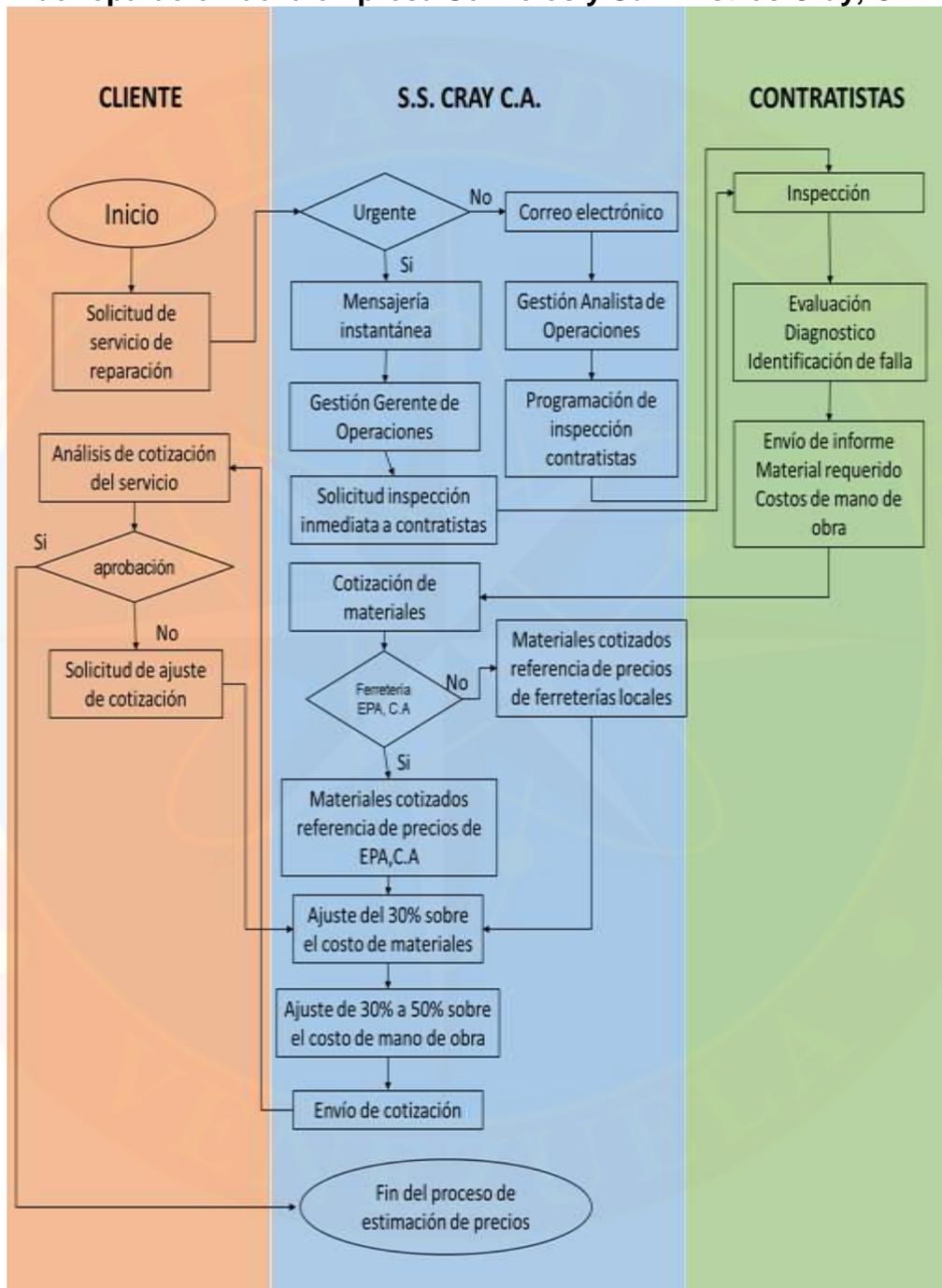
- **PREPARACIÓN Y ENVÍO DE LA COTIZACIÓN**

Se elabora la cotización final que incluye los costos detallados del servicio, el tiempo estimado para completarlo y cualquier término o condición relevante. La cotización se prepara de manera clara y comprensible para el cliente, especificando todos los detalles relevantes del trabajo a realizar. Una vez completa, la cotización se envía al cliente a través del medio acordado previamente, ya sea por correo electrónico, mensajería instantánea o impresión física.

- **CONFIRMACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

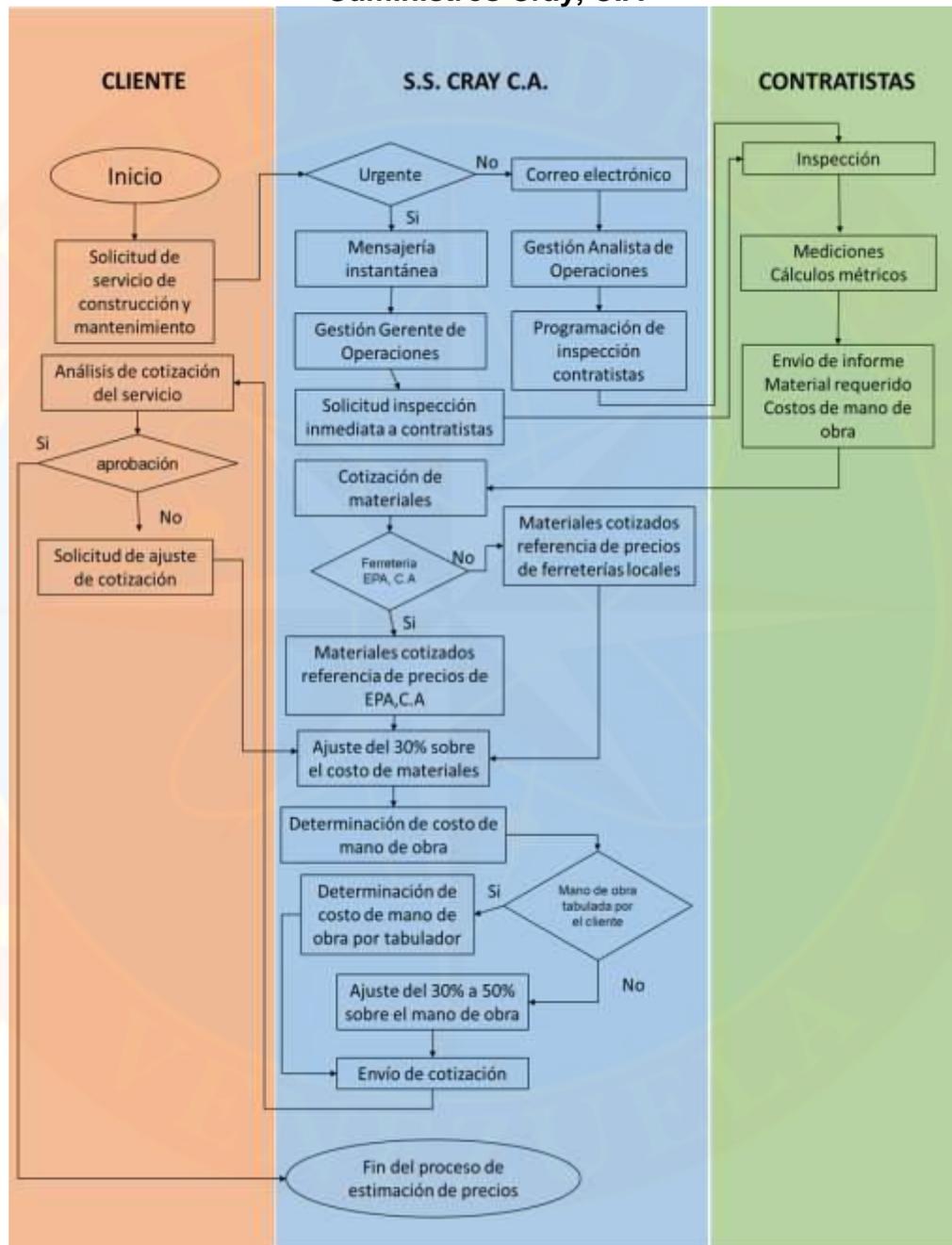
Una vez que el cliente aprueba la cotización, se confirma la aceptación y se programa la ejecución del servicio en la fecha y hora convenida. Se coordinan los detalles logísticos, la disponibilidad de los repuestos y/o materiales necesarios, y se prepara al equipo técnico para completar la obra. Este proceso detallado garantiza una transparencia en la fijación de precios y una comunicación efectiva con el cliente durante todo el ciclo de ejecución, desde la primera solicitud hasta la entrega del servicio finalizado.

Figura 4. Diagrama de flujo de procesos para la estimación de precios de reparación de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A



Fuente: Autoras (2024)

Figura 5. Diagrama de flujo de procesos para la estimación de precios de construcción y mantenimiento de la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A



Fuente: Autoras (2024)

2.4 ESTRUCTURA DE COSTOS PARA LA DETERMINACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA.

Hoy en día, el manejo de una empresa enfrenta dificultades por la falta de indicadores de desempeño, la cual provoca varios problemas, como dificultad para establecer precios competitivos y rentables, la incapacidad para evaluar la eficiencia operativa y la rentabilidad de los servicios, y la falta de orientación para la toma de decisiones estratégicas.

En una empresa tener clara y visible la distribución de sus costos y comprender la rentabilidad, es esencial para la toma de decisiones estratégicas y la evaluación comparativa con otras empresas del mismo sector, permite optimizar su desempeño financiero y su capacidad para generar ganancias, permite definir todos los costos y gastos en los que se incurre con el modelo de negocio operativo, la cual facilita la toma de decisiones en sus finanzas.

Las empresas están obligadas a mejorar continuamente sus procesos en busca de la eficiencia en el manejo de sus recursos y la eficiencia en el desempeño de sus actividades, mantener buenas prácticas de administración del capital, realizar análisis internos y externos constantes, así como mejorar la calidad y productividad, son aspectos clave que pueden marcar la diferencia en el éxito y la rentabilidad de una empresa.

Una estructura de costos puede comprender elementos estándar como la política de costos argumentados en la planificación estratégica de la empresa, el talento humano en el área financiera, y el registro de ventas y gastos de la empresa. Además, se deben considerar los costos fijos y variables, como el pago de alquiler, servicios como luz eléctrica, agua

potable, internet, impuestos, mano de obra, material o reparación de inmuebles, entre otros.

En el caso particular de la empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A., el estudio evidencio la inexistencia de una estructura de costos que le permita calcular los costos de servicios y la fijación del precio de una manera adecuada a través de técnicas y métodos que generen información confiable de modo que contribuya a la acción gerencial, en especial al proceso de toma de decisiones.

De allí, cobra relevancia esta propuesta de diseño de una estructura de costos, que además de generar la información necesaria para mejorar la acción gerencial, pretende aportar a la empresa actividades comerciales con los márgenes de ganancias esperadas, tomando las decisiones adecuadas para el establecimiento de precios de ventas de sus servicios que garantice la utilidad y rentabilidad de la empresa, manteniendo su competitividad.

Es importante resaltar que para el caso de una empresa que presta diferentes servicios, como la empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. Una estructura de costos puede ser modificada de acuerdo al proyecto que se vaya a realizar, se modifican sus valores y descripciones para así ajustarse al servicio que prestan.

La carencia de indicadores o modelos de estudio no permiten una buena interpretación de los recursos financieros. Una estructura de costos dentro de una organización proporciona la base para una planificación financiera sólida, toma de decisiones informadas, análisis de rentabilidad y mejora de eficiencia operativa.

La necesidad de una adecuada estructura obedece en primer lugar a razones de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, que amerite el diseño de estrategias de reducción y control de costos.

En el caso de la Empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. Se hace la propuesta de diseño de una estructura de costos, ya que no cuenta con una estructura que detalle los costos y gastos que incurren a la hora de realizar un servicio, ya sea de construcción, reparación o mejora de un área en específico. Este modelo de estructura contiene información detallada del proyecto, expresados en moneda extranjera y local, como anteriormente se indicó, esta estructura se puede adaptar de acuerdo al servicio que va a prestar la empresa.

Tabla N° 1. Estructura de costo correspondiente a la Materia prima e Insumos relacionada con la reconstrucción y mejoramiento de paredes exteriores de la empresa X

MATERIA PRIMA E INSUMOS	COSTO (\$)	CANTIDAD	COSTO TOTAL (\$)	COSTO TOTAL (Bs) CONVERSION MONETARIA TASA BCV 36,13
Mastique para driwall cuñete	45,50	2	91,00	3.287,83
Texturizado cuñete	105,00	3	315,00	11.380,95
Cinta para plycem	15,45	1	15,45	558,20
Tornillos Plycem	0,20	100	20,00	722,60
Cemento	32,50	6	195,00	7.045,35
Brazo (pulitura)	45,50	2	91,00	3.287,83
Pintura fondo (galón)	58,50	4	234,00	8.454,42
Pintura Exterior (galón)	75,00	10	750,00	27.097,50
Tirro	4,00	15	60,00	2.167,80
Alambre de amarre	8,00	50	400,00	14.452,00
Arena delgada	7,00	3 mts	21,00	758,73
Arena gruesa	7,00	9 mts	21,00	758,73
Varillas de cimientos	11,80	60	708,00	25.580,04
SUB-TOTAL			2.921,45	105.551,98

Fuente: Autoras (2024)

En esta tabla se detallan todos los materiales e insumos que se usaran durante un mes para la realización del proyecto, expresados en una moneda extranjera y haciendo el cálculo para la reconversión a la moneda local (Bolívar) haciendo el cálculo del mismo de la siguiente manera:

$$\text{COSTO UNITARIO DE MATERIALES X UNIDADES} = \text{COSTO TOTAL}$$

Para la reconversión

$$\text{COSTO TOTAL X COSTO DEL DÓLAR (BCV)} = \text{COSTO TOTAL DESPUES DE LA CONVERSION}$$

Tabla N° 2. Estructura de costo correspondiente a la Mano de obra directa e Indirecta relacionada con la reconstrucción y mejoramiento de paredes exteriores de la empresa X

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO POR DIA (\$)	COSTO TOTAL	COSTO POR MES (\$)	COSTO TOTAL (Bs) CONVERSION MONETARIA TASA BCV 36,13
Albañiles oficiales	2	15,50	31,00	930,00	33.600,90
Albañiles auxiliares	6	20,00	120,00	3.600,00	130.068,00
Obreros de limpieza	4	8,00	32,00	960,00	34.684,80
Secretaria	1	8,50	8,50	255,00	9.213,15
Asistente	1	7,00	7,00	210,00	7.587,30
Supervisor	1	10,00	10,00	300,00	10.839
SUB-TOTALES				6.255,00	225.993,15

Fuente: Autoras (2024)

En esta tabla se detallan todos los costos de mano de obra que se involucran en la obra y las manos de obra que no están involucradas en la

misma, como por ejemplo la que están en el área de la administración, para su cálculo se realizan de esta manera:

$$\text{COSTO POR DIA X CANTIDAD} = \text{COSTO TOTAL}$$

$$\text{COSTO TOTAL X DIAS TRABAJADOS} = \text{COSTO POR MES}$$

Para la conversión

$$\text{COSTO POR MES X COSTO DEL DÓLAR (BCV)} = \text{COSTO TOTAL}$$

DESPUES DE LA CONVERSION POR MES

Tabla N° 3. Estructura de costo correspondiente a los Costos directos e Indirectos de fabricación relacionada con la reconstrucción y mejoramiento de paredes exteriores de la empresa X

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR MES	COSTO TOTAL (Bs) CONVERSION MONETARIA TASA BCV 36,13
Cisterna de agua	1	36,80	1.104,00	39.887,52
Maquinaria auxiliar	3	27,56	2.480,40	89.616,85
Herramientas	10		385,70	13.935,34
Sueldos y salarios administrativo	2	6,5	390,00	14.090,70
Alquileres			300,00	10.839,00
Internet			57,00	2.059,41
SUB-TOTALES		70,86	4.717,10	170.428,82

Fuente: Autoras (2024)

En esta tabla se reflejan todos esos costos de fabricación. Haciendo el cálculo de los mismos de igual forma como la tabla anterior:

Tabla N° 4. Estructura de costo correspondiente al Registro total del Trabajo relacionada con la reconstrucción y mejoramiento de paredes exteriores de la empresa X.

DESCRIPCION	DIAS EJECUTADOS	COSTO POR ORDEN	COSTO TOTAL (Bs) CONVERSION MONETARIA TASA BCV 36,13
Costo de materia prima	30	2.921,45	105.551,98
Costo de mano de obra	30	6.255,00	225.993,15
Costos de fabricación	30	4.717,10	170.428,82
TOTAL DE COSTOS		13.893,55	501.973,95
TOTAL VENTA SERVICIO			652.566,13
TOTAL RENDIMIENTO			150.592,18
TOTAL RENDIMIENTO %			30

Fuente: Autoras (2024)

Para saber el margen de ganancia del proyecto solo se le suma el porcentaje correspondiente del 30% al total de los costos y ese sería nuestro precio final de venta del servicio.

Ejemplo: $501.913,95 + 30\% = 652.566,13$ Bolívares.

En esta estructura se describen todos los costos y gastos que incurre la empresa para elaborar una obra, y se evalúa en base al mes, con montos expresados en dólares, por motivos de la devaluación de la moneda venezolana, la cual se le hace una conversión para saber su valor en moneda local, y se modificara la descripción y monto de acuerdo al servicio que vaya a requerir el cliente al momento del contrato.

De acuerdo a este modelo de estructura permitirá desglosar adecuadamente los costos de una manera que no caiga en la improvisación,

o considerando las referencias de mercado como única referencia. Gracias a esta propuesta, aportara un método objetivo y aceptable para la determinación de los costos.

La empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A, reconoce la necesidad de manejar una estructura de costos que permita no solo determinar de manera más efectiva los mismos, sino también facilidad de establecer sus precios de ventas. Está dispuesta a alejarse de las prácticas tradicionales y adoptar una estructura de costos, que le permita mejorar la acción financiera y adaptarse a los cambios que presentan en los mercados actuales.

Por otro lado, la implementación de una estructura de costos se podrá realizar sin que deban hacerse inversiones económicas que no estén al alcance de la empresa, ya que esta cuenta con el sistema de información necesario para el mismo, necesitándose tan solo cambios en los procedimientos contables, lo que no requiere de inversión.

ETAPA III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación necesaria para el diseño planteado de una estructura de costos dentro de la empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. se originó una serie de conclusiones que se presentan a continuación:

- Algunas políticas de la empresa objeto de estudio están definidas, sin embargo, no bajo estructuras concretas, ni margen máximo de ganancias establecido en la ley que permitan tomar decisiones informadas y estratégicas, en relación con la estimación de precios y la gestión de costos.
- La correcta identificación y aplicación de los elementos del costo en la empresa ofrece beneficios que permite controlar y determinar los costos y precios del servicio, así mismo el análisis de su rentabilidad y la toma de decisiones informadas.
- En el proceso de estimación de precios de la empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. no están presentes todos los costos y gastos involucrados en la prestación de sus servicios.
- La Empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. no cuenta con una estructura de costos que le permita estimar precios que garanticen la rentabilidad en la prestación de los servicios.

3.2 RECOMENDACIONES

- Realizar un análisis de sus costos y beneficios, e utilizar esta información para definir políticas de precios y costos, más sólidas y alineadas con sus objetivos estratégicos. Como también la implementación de un margen máximo de ganancias dentro de las normativas legales vigentes, lo que permitirá una mejor orientación en las decisiones comerciales.
- Evaluar cuidadosamente los beneficios y dificultades para determinar si la aplicación de los elementos del costo es adecuada para su situación particular
- Realizar un análisis detallado de los costos y gastos para mejorar y mantener los precios de sus servicios y así garantizar la obtención de un margen de beneficio o rentabilidad.
- Aplicar la propuesta de la Estructura de Costos para la estimación y fijación de precios de sus servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, Fidas G. (2006) El proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Episteme. (5ta Edición).
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). Fundamentos de Marketing (11ra ed). Pearson Educación de México, S.A. de C.V. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.(2ª.ed.). Caracas: Uyapal
- Cruz Lezama, O. (2007). Fundamentos de los Sistemas de Costo. Guayana: Sorensen.
- Gayle, L. (1999). Contabilidad y Administración de costos. (6ta. Ed.) México: McGraw-Hill. 725 pp.
- Kotler, P. (2003). Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Kotler, P y Armstrong, G (2013). Fundamentos de Marketing. (11ª.ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Kloter, F. & Lane, K. (2012). Dirección de Marketing (14° ed.) México: Pearson Educación.
- Lambin, J. (1995). Marketing estratégico. (3ª. Ed.). Edición México DF: Mc Graw Hill.
- Marulanda Castaño, O. J. (2009). Costos y Presupuesto. Bogotá: Unad.
- Marcano, E. (2019). Lineamientos para la estimación de precios de los servicios prestados por la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. Universidad de Oriente.

Morillo, M., Morillo, M. (2017). Determinación de precios en el marco de la Ley Orgánica de precios justos en Venezuela. Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Disponible en: www.Redalyc.org

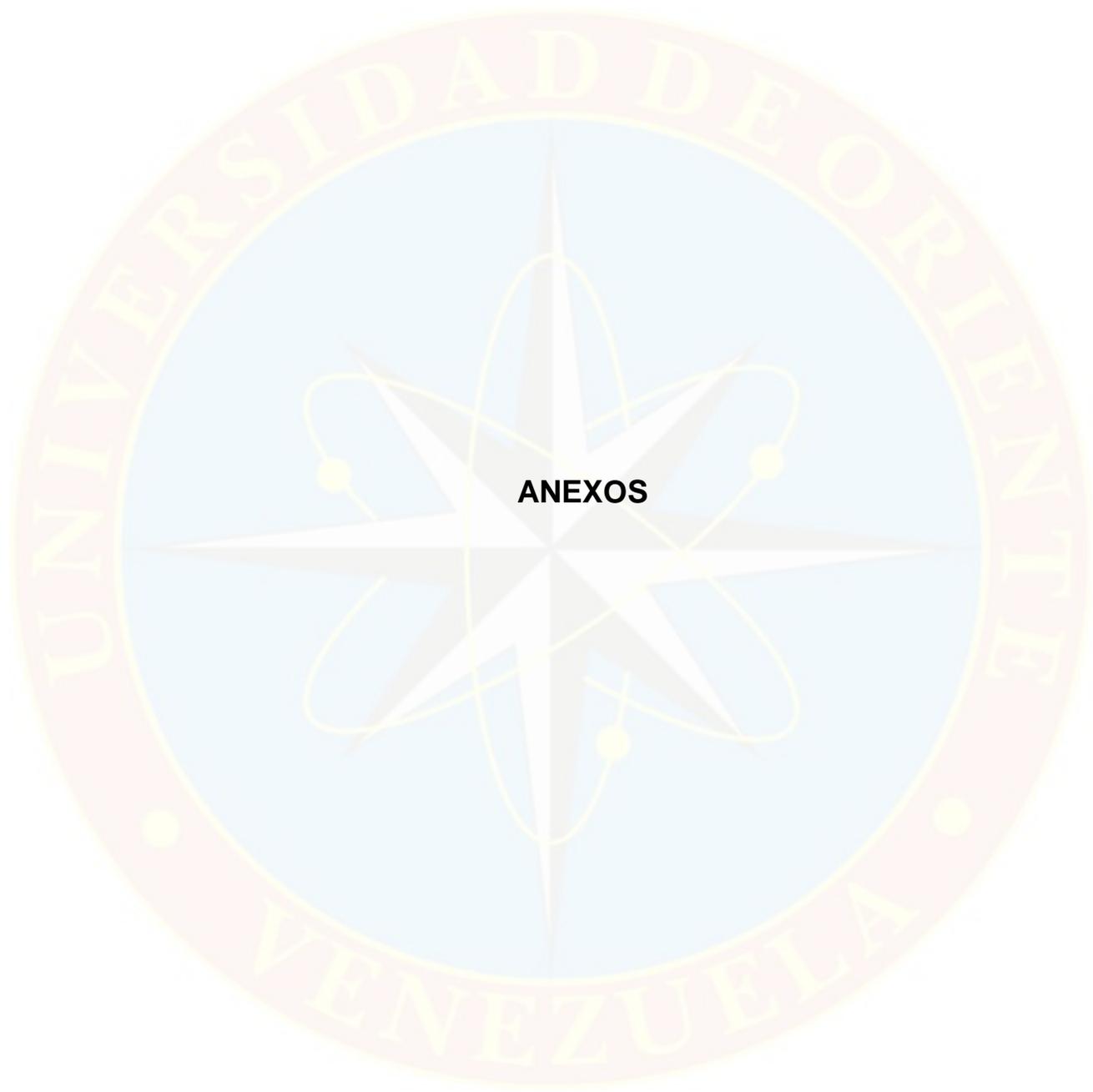
Polimeni, F., Fabozzi, F., Adelberg, A., Kole, M. (1997). Contabilidad de costos. (3ª.ed.). Santafé de Bogotá, D.C. Colombia

Reyes, E. (2005) Contabilidad de Costos. Segundo Curso (4ª Ed.) Limusa Noriega Editores.

Ramírez, C, García, M, Pantoja, C. (2010). Fundamentos y técnicas de costos. Cartagena de Indias, Colombia

Silva, J. (2008). Metodología de la investigación elementos básicos. (1ª.ed.). Caracas: Principal de Los Ruices

Torres, G. (2016) Los lineamientos estratégicos, la clave para conseguir resultados. Disponible en: www.bsc-global.org



ESTRUCTURA DE COSTO
EMPRESA SERVICIOS Y SUMINISTROS CRAY, C.A
EXPRESADO EN MONEDA EXTRANJERA Y LOCAL

MATERIA PRIMA E INSUMO	COSTO TOTAL (\$)	COSTO TOTAL Bs. TASA BCV (36,13)
Mastique para driwall cuñete	91,00	3.287,83
Texturizado cuñete	315,00	11.380,95
Cinta para plycem	15,45	558,20
Tornillos Plycem	20,00	722,60
Cemento	195,00	7.045,35
Brazo (pulitura)	91,00	3.287,83
Pintura fondo (galón)	234,00	8.454,42
Pintura Exterior (galón)	750,00	27.097,50
Tirro	60,00	2.167,80
Alambre de amarre	400,00	14.452,00
Arena delgada	21,00	758,73
Arena gruesa	21,00	758,73
Varillas de cimientos	708,00	25.580,04
TOTAL DE MATERIA PRIMA	2.921,45	105.551,98
 MANO DE OBRA DIRECTA E INDIRECTA		
Albañiles oficiales	930,00	33.600,90
Albañiles auxiliares	3.600,00	130.068,00
Obreros de limpieza	960,00	34.684,80
Secretaria	255,00	9.213,15
Asistente	210,00	7.587,30
Supervisor	300,00	10.839
TOTAL DE MANO DE OBRA	6.255,00	225.993,15

**COSTOS DIRECTOS E
INDIRECTOS DE FABRICACION**

Cisterna de agua	1.104,00	39.887,52
Maquinaria auxiliar	2.480,40	89.616,85
Herramientas	385,70	13.935,34
Sueldos y salarios administrativo	390,00	14.090,70
Alquileres	300,00	10.839,00
Internet	57,00	2.059,41
TOTAL COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	4.717,10	170.428,82

TOTAL

Costo de materia prima	2.921,45	105.551,98
Costo de mano de obra	6.255,00	225.993,15
Costos de fabricación	4.717,10	170.428,82
TOTAL DE COSTOS	13.893,55	501.973,95
TOTAL VENTA SERVICIO		652.566,13
TOTAL RENDIMIENTO		150.592,18
TOTAL RENDIMIENTO %		30

Anexo N° 1. Estructura de Costos

Fuente: Autoras (2024)



**Anexo N° 2. Construcción de techo de plycem.
Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)**



Anexo N° 3. Construcción de techo de pycem
Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)



Anexo N° 4. Aplicación de pintura en paredes de fachada.

Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)



Anexo N° 5. Aplicación de pintura en paredes de fachada.

Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)



Anexo N° 6. Aplicación de pintura en techo.
Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)



Anexo N° 7. Aplicación de pintura en fachada.
Fuente: Servicios y Suministros Cray, C.A (2024)

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Estructura de costos para la evaluación de precios de los servicios prestados por la empresa Servicios y Suministros Cray, C.A.
---------------	--

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
Marcano Rivas Laura Sofía	ORCID	CI: 26531719
	e-mail	laurivas.169@gmail.com
Luna Anes Merybeth Tibisay	ORCID	C.I: 18651985
	e-mail	merybethluna@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID) se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases clave:

Precios
estimación
estructura de costos
Elementos del costo

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

Servicios y Suministros Cray, C.A, empresa dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento, remodelación, construcción, entre otros. Carece de una estructura de costos adecuada, que impide un análisis detallado de todos los gastos para establecer precios estratégicos. De allí la importancia de proponer una estructura de costos para la evaluación de precios de los servicios prestados por la empresa, que le permitirá asegurar su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Para esto se establecieron los siguientes objetivos específicos: Señalar las políticas establecidas por la empresa para la determinación de los precios, Identificar los elementos de costos y gastos involucrados en la prestación de los servicios, Describir el proceso aplicado para la estimación de precios, Diseñar la estructura de costos para la determinación de precios. La metodología utilizada fue una investigación de campo con refuerzo documental, nivel descriptivo, técnicas de recolección de datos como: observación directa, entrevista no estructurada y revisión documental, que hicieron posible llegar a la siguiente conclusión: La Empresa Servicios y Suministros CRAY, C.A. no cuenta con una estructura de costos que le permita estimar precios que garanticen la rentabilidad en la prestación de los servicios. Se recomienda, aplicar la propuesta de la Estructura de Costos para la estimación y fijación de precios de sus servicios.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
MSc. Lorennys Raffo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	ORCID	C.I. 14169460
	e-mail	lraffo.udomonagas@gmail.com
MSc. Joswmar Franco	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	C.I. 13772311
	e-mail	jfranco.udomonagas@gmail.com
MSc. Keyla Castillo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	C.I. 9929150
	e-mail	kcastillo.udomonagas@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID), se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	03	14

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOTTG_LAMT.MRLS2024

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

✓ **Espacial:** Avenida principal de fundemos casa nro 10, sector fundemos, frente a la Universidad Nacional Abierta (UNA), Maturín, Estado Monagas.

✓ **Temporal:**

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Firma]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30
Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLANOS CURTEL
Secretario



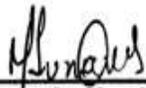
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manaja

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Br. Luna A., Merybeth T.

C.I: 18.651.985

Autor



Br. Marciano R., Laura S.

C.I: 26.531.719

Autor



Profa. M.Sc. Lorennys Raffo

C.I: 14.169.460

Asesor