

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**ESCUELA DE CONTADURÍA**

**TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLERATO EN  
CONTADURÍA**

**SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS QUE  
IMPACTE LOS RESULTADOS ECONÓMICO-  
FINANCIEROS DE LA EMPRESA NOVA SPA  
MÓVIL, A PARTIR DEL ÚLTIMO TRIMESTRE  
DEL AÑO 2016**

**Estudiante:**

**Laura Zúñiga Madrigal**

**Tutor:**

**Lic. Gerardo Calderón Zúñiga**

**Lectora:**

**MSc. Kathya Zúñiga Gutiérrez**

**Mayo, 2017**



### DECLARACIÓN JURADA

Yo **Laura Zúñiga Madrigal**, cédula de identidad número **1-0797-0787**, en condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de **Bachiller en Contaduría Pública** por el que se opta titulado **“Sistema de control de costos que impacte los resultados económico-financieros de la Empresa Nova Spa Móvil, a partir del último trimestre del año 2016”** es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: *“Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”*. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia en la sede de la Universidad Hispanoamericana, **el 22 de mayo de 2017**.

1-0797-0787

Laura Zúñiga Madrigal.

## CARTA DEL TUTOR

San José, 23 de marzo de 2017

Licenciado  
Joaquín Hernández Aguilar  
Director  
Carrera Contaduría Pública  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Laura Zúñiga Madrigal, cédula de identidad número 1-0797-0787, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**Sistema de control de costos que impacte los resultados económico-financieros de la empresa Novaspa Móvil, a partir último trimestre del año 2016**", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Contaduría Pública.

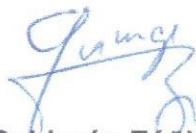
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINALIDAD DEL TEMA	10%	<b>9%</b>
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE LOS AVANCES	20%	<b>18%</b>
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	<b>25%</b>
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	<b>17%</b>
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	<b>18%</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>87%</b>

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Lic. Gerardo Calderón Zúñiga, MBA, MCP  
Cédula identidad N° 1-0485-0009  
Carné 1397, Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica

## CARTA DE LECTOR

San José, 13 de mayo del 2017

Señores  
Universidad Hispanoamericana  
Sede Heredia  
Carrera Contaduría

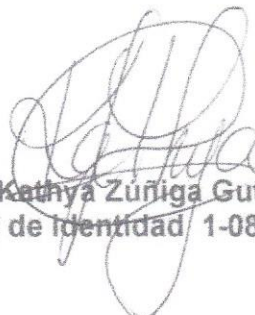
Estimados señores:

La estudiante Laura Zúñiga Madrigal, cédula de identidad 107970787, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Sistema de control de costos que impacte los resultados económicos-financieros de la empresa Novaspa Móvil, a partir del último trimestre del año 2016"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Contaduría Pública.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado ante un filólogo.

Atentamente,



MSc. Kathya Zúñiga Gutiérrez  
Cedula de Identidad 1-08780835



## CARTA DEL FILÓLOGO

Heredia, 20 de mayo de 2017.

Señores  
Carrera Contaduría Pública  
Universidad Hispanoamericana  
Heredia

Estimado señor:

La estudiante **Laura Zúñiga Madrigal**, cédula de identidad número **1-0797-0787** me ha presentado, para efectos de corrección de estilo, el trabajo de investigación denominado **"Sistema de Control de Costos que impacte los resultados económico-financieros de la Empresa Nova Spa Móvil, a partir del último trimestre del año 2016"**, el cual ha elaborado para optar por el grado de **Bachiller en Contaduría Pública**.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción, que se trasladan al escrito, y he verificado que se hayan realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, doy fe de que este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente,

*Danice Blanco Mora*

**Lic. Danice Blanco Mora**

**Cédula identidad N 1- 552- 054**

**Carné Colegio de Licenciados y Profesores : 10635**

## 1.1. ÍNDICE DE CONTENIDO

1.1. ÍNDICE DE CONTENIDO.....	II
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
DEDICATORIA.....	IX
AGRADECIMIENTO.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.1. Antecedentes del problema.....	14
1.1.2. Problematización.....	15
1.1.3. Justificación del problema.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.4.1 Alcance.....	20
1.4.2 Limitaciones.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21

2.1.	CONTEXTO HISTÓRICO.....	22
2.1.1.	ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN .....	22
2.1.2.	Misión:.....	22
2.1.3.	Visión .....	22
2.1.4.	Objetivos corporativos.....	23
2.1.5.	Valores corporativos .....	23
2.1.6.	Servicios.....	23
2.1.7.	La filosofía de Nova Spa Móvil.....	24
2.1.8.	Organigrama .....	24
2.2.	CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	27
2.2.1.	Método de mapeo para construir el marco teórico .....	27
2.2.2.	Contabilidad .....	28
2.2.5	Importancia de la contabilidad .....	29
2.2.6	Definición de costos y gastos.....	29
2.2.6.1	Costos.....	30
2.2.6.2	Gastos.....	30
	De acuerdo con Polimeri et al. (2004).....	30
2.2.8	Costos estimados.....	31
2.2.9	Costos reales o históricos .....	31
2.2.10	Costos unitarios .....	31

2.2.11	Costos predeterminados .....	32
2.2.7.1	Según los elementos de un producto .....	32
2.2.7.2	Según la relación con la producción.....	32
2.2.7.3	Según la relación con el volumen: .....	33
2.2.7.3.3	Costo estándar.....	34
2.2.8	Costeo basado en actividades (ABC) .....	36
2.2.9	Sistemas de costos .....	37
2.2.10	Sistemas de acumulación costos .....	38
2.2.11	Sistema de costos por procesos .....	39
2.2.12	Sistema de costos por órdenes de producción .....	40
2.2.13	Comparación de sistemas de costos .....	41
2.2.14	Sistema de Inventario.....	42
2.2.15	Sistema de inventario perpetuo.....	42
2.2.16	Sistema de inventario periódico .....	43
2.2.17	Valuación .....	43
2.2.17.1	Métodos de valuación .....	44
	PEPS: Primeras Entradas Primeras Salidas .....	44
2.3	HIPÓTESIS.....	45
2.3.1	VARIABLES DE LA INVESTIGACION .....	45
2.3.2	Variable independiente.....	45

2.3.3	Variable dependiente .....	45
CAPÍTULO III.....		47
MARCO METODOLÓGICO .....		47
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
3.1.1	Finalidad.....	48
3.1.2	Dimensional temporal.....	48
3.1.3	Marco (Mega –macro-micro) .....	48
3.1.4	Naturaleza.....	48
3.1.5	Carácter .....	49
3.2	SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	49
3.2.1	Unidades de análisis.....	49
3.2.2	Población.....	49
3.2.3	Muestra.....	50
3.3	LAS TÉCNICAS Y LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECTAR DATOS.      50	
3.4.1	Fuentes primarias .....	52
	Señala Oviedo, (2016):.....	53
	Señala Chinchilla y Oviedo 2016, (pág.59).....	54
CAPÍTULO IV .....		56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....		56

3.4	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE .....	57
3.4.1	Resultados de la entrevista .....	57
3.4.3	Resultados de la recolección de datos contables .....	60
	CAPÍTULO V .....	69
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	69
4.4	CONCLUSIONES .....	70
4.5	RECOMENDACIONES.....	71
	BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	75
	BIBLIOGRAFÍA CITADA.....	77
	GLOSARIO Y ABREVIATURAS .....	80
	ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Cuadro comparativo de los sistemas de costos.....	41
Tabla N° 2. Operacionalización de la Hipótesis.....	46
Tabla 3. Definición conceptual, operativa e instrumental de las variables. .	54
Tabla 4. Resumen del perfil de propietaria de Nova Spa Móvil S.A. ....	57
Tabla 5. Principales gastos de Nova Spa Móvil S.A. ....	59
Tabla 6. Información contable de la empresa Nova Spa Móvil S.A., recolectada en el último trimestre de 2016.....	61
Tabla 7. Auxiliar de ingresos, III trimestre 2016.....	62
Tabla 8. Listado histórico de clientes.....	63
Tabla 9. Resumen listado de productos.....	64
Tabla 10. Montos mensuales aproximados .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional de Nova Spa Móvil.....	26
Figura 2. Conocimiento técnico contable de propietaria de Nova Spa Móvil .....	58

## DEDICATORIA

A mi madre, por ser siempre mi apoyo y por creer en mí, porque a pesar de los obstáculos que se me presentaron en la vida, ella siempre luchó para darme una educación de calidad, y, sobre todo, por enseñarme a valorar la vida y a ser la mujer esforzada y luchadora que soy hoy día.

A mi hijo Diego, por ser mi motor e inspiración, el cual me impulsa, para continuar y especialmente en el transcurso de esta preparación de mi carrera, porque por mis ocupaciones universitarias, sacrifiqué horas y días de su valiosa compañía.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios nuestro señor todopoderoso y a la Virgen de los Ángeles, por darme las fuerzas para continuar y así cumplir mis objetivos, a pesar de las adversidades que se me han presentado en este proceso de mi carrera.

A mi familia por su paciencia en mis momentos de estrés y el apoyo incondicional que siempre me han brindado.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad plantear un sistema de control de costos que impacte los resultados económicos y financieros de la empresa Nova Spa Móvil S.A. Se define como spa o centro de hidroterapia, a un establecimiento sanitario que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación utilizando como elemento principal el agua, entre otros productos. La empresa Nova Spa Móvil es una empresa familiar y se localiza en el cantón de Santo Domingo de la provincia de Heredia, Costa Rica.

A finales del año 2016, la empresa no cuenta con un sistema de control de costos; y el precio final de los servicios brindados son calculados de la manera aproximada, de acuerdo con la experiencia en los trabajos anteriores y con el conocimiento aplicado por parte de la administradora. Asimismo, la contabilidad de la empresa está basada en el registro de compras y de ventas de existencias (inventario), en donde los costos de los productos son enviados directamente al gasto, generando una simple contabilidad comercial, cuyo control se lleva en forma manual.

La investigación describe los servicios que brinda la empresa y a la vez la carencia del control de un sistema de costos.

En el capítulo I del presente documento se hace el planteamiento de las condiciones que afronta la empresa; además, se exponen los antecedentes, la descripción, la problematización, la justificación y la formulación del problema, así como los objetivos, alcances y limitaciones en la investigación.

En el capítulo II se incluye una reseña de los antecedentes históricos de la empresa, la definición e importancia de un sistema de control de costos, sus ventajas y sus desventajas, los fines principales de la contabilidad, conceptos básicos de costos y de gastos, de los costos estimados, los costos estándar y el análisis de las variaciones, los costos reales o históricos, los costos totales y los costos unitarios.

El capítulo III describe el tipo de investigación, la finalidad, las fuentes de información, el muestreo y las técnicas e instrumentos para recolectar dicha investigación.

En el capítulo IV se incorporan el análisis y la interpretación de los datos recolectados, como elementos de diagnóstico para identificar el sistema de control de costos que impacte los resultados económicos y financieros de la empresa Nova Spa Móvil, S. A.

Como componente fundamental se presentan en el capítulo V las conclusiones y recomendaciones derivadas de la unidad de análisis objeto de la investigación.

**CAPÍTULO I**  
**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación se lleva a cabo en la empresa de servicios Nova Spa Móvil S.A, en el área económico y financiero, en la provincia de Heredia, durante el último trimestre del año 2016.

### **1.1.1. Antecedentes del problema**

En Costa Rica existen muchas empresas dedicadas a la prestación de servicio de Spa. Este trabajo de investigación se aplica a una pequeña empresa dedicada a promover una cultura de bienestar, a través de soluciones que fomentan un estilo de vida y un clima organizacional saludable. Se cuenta con el equipo y los requisitos necesarios en el medio para desempeñar la labor a través de estándares de calidad.

La investigación va enfocada a buscar soluciones y a la vez darle a conocer a la empresa que existen herramientas y sistemas de información para determinar el monto de las utilidades obtenidas, así como los respectivos análisis económicos y financieros que permitan definir los costos de los insumos, de la mano de obra directa y de los costos indirectos de fabricación para los diversos productos y servicios.

De lo señalado se desprende que es imprescindible conocer de una forma clara y transparente las operaciones de la empresa Nova Spa Móvil, en lo relacionado con la información contable, que permita tener una entidad sólida, moderna, profesional y con potencial de crecimiento, con precios competitivos en los servicios que distribuye en el mercado nacional.

### **1.1.2. Problematización**

La mayoría de las empresas necesitan de un sistema de control de costos para sobrevivir en el cambiante y desafiante entorno, ante lo cual se impone la necesidad de brindar alternativas de conocimiento y manejo de su información.

Un eficiente control de costos permitirá obtener una visión más clara y amplia del campo en que se desenvuelve la empresa Nova Spa Móvil para que se proyecte como una gran organización.

La empresa que aplique un adecuado sistema de control de costos, conoce mejor su situación real, de ahí la importancia de aplicar procesos idóneos, conjuntamente con una planificación, control y toma de decisiones que le permitan una mejor visión sobre su gestión.

De lo anterior se deriva la importancia de aplicar enfoques de mejora continua que sean concordantes con la dinámica y la funcionalidad de la empresa.

Para una mayor inspección, se debe aplicar los controles contables adecuados, debido a que en una entidad de este tipo, si no se aplican los controles contables convenientes, para verificar la confiabilidad de los datos financieros, se puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y las decisiones tomadas se verán afectadas si se usa información incorrecta, lo cual podría llevar inclusive a crisis operativas y financieras con consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

### **1.1.3. Justificación del problema**

La presente investigación sirve para que la empresa estudiada atienda y preste mayor atención a los aspectos más relevantes, que se generan con relación a las ganancias y pérdidas, al carecer de un sistema de control de costos adecuado, esta carencia hace que se debiliten la misma, para la toma de decisiones en el ámbito económico y financiero.

Los resultados de este trabajo se verán beneficiadas las personas que conforman la empresa Nova Spa Móvil, ya que la propuesta está enfocada en que la empresa implemente un sistema de control de costos adecuado a sus necesidades y a utilizar una herramienta sencilla y accesible.

Esta investigación contribuirá a corregir el manejo inadecuado que tiene la empresa, al no contar con registros contables, para poder determinar las utilidades y pérdidas de la misma. El propósito es contribuir a mejorar el rendimiento de la empresa, identificando el sistema de control de costos que mejor se ajuste a sus características de operación.

Con fin de analizar los principales componentes teóricos y prácticos para recopilar la información necesaria y aplicar el denominado costeo a los productos y servicios. Por ello, se hace necesario el apoyo que brindan los sistemas diseñados para controlar los procedimientos administrativos llevados a cabo por cada función, conjuntamente con las políticas y las normas efectivas, para procurar un adecuado desempeño de los trabajadores, optimizando los recursos de la empresa y lograr así mayores ganancias.

Esta investigación surge a raíz de las dificultades enfrentadas para obtener la información contable, ya que la empresa Nova Spa Móvil posee información sobre los gastos para generar un determinado producto o servicio, pero no puede establecer márgenes de ganancias, ya que se carece de un sistema de control de costos que les permitan crecer siendo competitiva.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Cuál es la situación económico-financiera de la Empresa Nova Spa Móvil en la determinación de sus resultados de operación al carecer de un sistema de control de costos?**

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general**

**Proponer un sistema de control de costos que impacte en los resultados económico-financieros de la empresa Nova Spa Móvil en el último trimestre de 2016.**

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar la naturaleza de los servicios que ofrece la empresa Nova Spa Móvil y la incidencia de esos servicios en los costos y gastos.**
- b) Analizar la estructura de costos y de gastos asociados a la operación de la empresa y determinar sus resultados de operación.**
- c) Identificar el sistema de control de costos que se ajuste a las características operativas de la empresa Nova Spa Móvil.**

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcance**

La investigación se realiza para el último trimestre del 2016, a efecto de determinar los factores asociados a los servicios que brinda la empresa Nova Spa Móvil, S. A., y los tipos de ingresos, costos y gastos que generan esos servicios, como aspectos relevantes en los resultados de operación o rendimiento de la entidad.

### **1.4.2 Limitaciones**

La principal dificultad es la existencia de información protegida por las políticas de confidencialidad, lo que puede limitar el acceso de algunos datos útiles para la investigación. Por esta razón, en cuanto se requiera, dichos datos se modifican en forma sistemática para no alterar su estructura y provocar el menor efecto posible en los resultados esperados.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. CONTEXTO HISTÓRICO**

### **2.1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN**

Nova Spa Móvil nace en el año 2015 ante la necesidad y creciente demanda, y dado el interés de cuidar la piel y la motivación para proteger la salud, siendo que la citada empresa brinda una solución para estos requerimientos y ofrece los servicios de spa (se conoce como spa a aquellos establecimientos que ofrecen tratamientos, alternativas de relajación y terapias, utilizando como fuente principal y base de estos el agua). Los clientes de Nova Spa Móvil pueden ser atendidos por un equipo de profesionales en la comodidad de su hogar, su oficina o el ambiente que les sea conveniente.

Según la información recopilada en la empresa, se exponen a continuación diversos aspectos relativos a su enfoque estratégico:

#### **2.1.2. Misión:**

“Lograr la satisfacción total de nuestros clientes y al mismo tiempo cumplir con todos los objetivos de nuestra empresa a través de la innovación y el uso de técnicas y productos que garanticen un servicio de calidad.”

Fuente: Administradora Nova Spa Móvil (2017).

#### **2.1.3. Visión**

Convertirnos en la empresa líder en el mercado de servicios para el año 2017 caracterizándonos por nuestro empeño y la perseverancia, así como la

efectividad de nuestro servicio, contribuyendo a la disminución de la fatiga y el estrés en áreas de trabajo a las cuales gustosamente brindamos atención.

Fuente: Administradora Nova Spa Móvil (2017).

#### **2.1.4. Objetivos corporativos**

- Brindar un servicio con calidad y atención especializada para cada cliente.
- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes, acoplándonos a cada una de sus necesidades.
- Crear estrategias innovadoras para nuestro público con el fin de posicionar nuestra empresa.

#### **2.1.5. Valores corporativos**

- Trato especializado
- Respeto
- Responsabilidad
- Cumplimiento
- Innovación de Servicios
- Profesionalismo

#### **2.1.6. Servicios**

- Limpieza facial profunda
- Encrespado de pestañas
- Depilación

- Bronceado natural
- Maquillaje
- Manicure pedicura
- Hidratación capilar.

“Nova Spa Móvil lo invita a renacer a través de los cuatro elementos esenciales de la naturaleza: agua, aire, tierra y fuego y simultáneamente vivir momentos de reintegración y relajación profunda.”

Fuente: Administradora Nova Spa Móvil (2017).

#### **2.1.7. La filosofía de Nova Spa Móvil**

“Movilizándonos donde a usted le sea conveniente nos permite crear un espacio de armonía, salud y de cuidado personal para aquellas corporaciones interesadas y sus empleados.”

Fuente: Administradora Nova Spa Móvil (2017).

#### **2.1.8. Organigrama**

Se menciona en Polimeri et al. 2004

“Un organigrama indica las responsabilidades de los principales cargos gerenciales dentro de la organización. Al mismo tiempo éste es un diagrama de jerarquías de la compañía, que representa claramente el flujo de autoridad. Para los propósitos de la contabilidad de costos, los organigramas de las compañías y del contralor suministran datos suficientes que permiten al contralor y los contadores gerenciales satisfacer las necesidades

de información de los gerentes de los niveles alto, medio y bajo. (pág.8)

### **2.1.9 Gerencia alta**

La gerencia de nivel alto incluye al presidente, los vicepresidentes y otros ejecutivos clave.

### **2.1.10 Gerencia media:**

Están los gerentes de división, gerentes de sucursal y los jefes de departamento.

### **2.1.11 Gerencia baja:**

Está representada por los superiores y jefes de unidad o sección.

El tipo de estructura de la empresa Nova Spa Móvil, es lineal y funciona por el principio de unidad de mando, lo que evita confusiones y mejora la coordinación.

El personal con el que cuenta la empresa Nova Spa Móvil es el siguiente:

- 1 Administrador, propietaria (esteticista)
- 1 Profesional (contratada por servicios profesionales esteticista)
- 1 Profesional (contratada por servicios profesionales masajista)

Gráficamente es la siguiente estructura

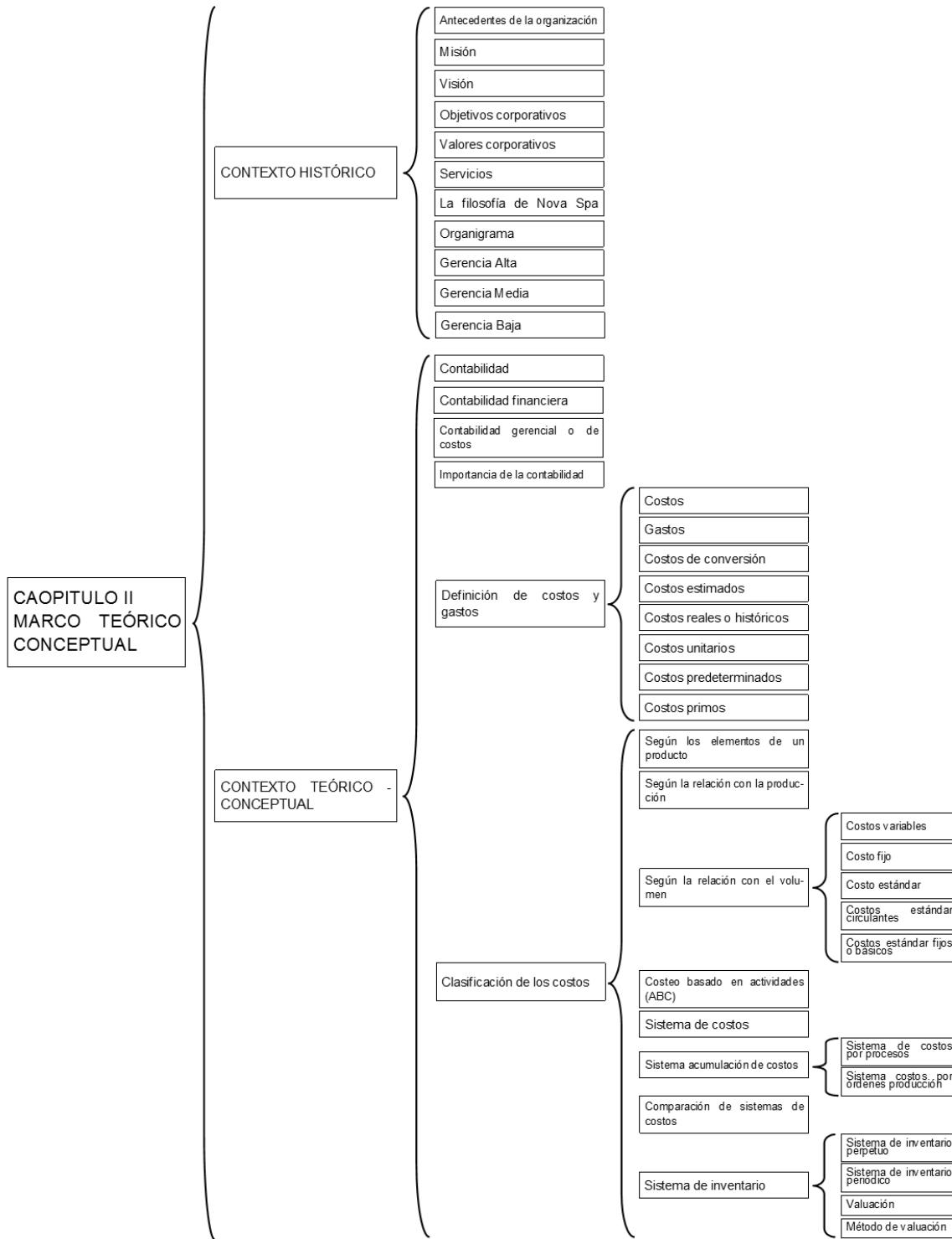
**Figura 1. Estructura organizacional de Nova Spa Móvil**



Fuente: Administradora Nova Spa Móvil (2017).

## 2.2. CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

### 2.2.1. Método de mapeo para construir el marco teórico



### **2.2.2. Contabilidad**

Según afirma García. J (2008)

La contabilidad es “una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuralmente información financiera”. (p. 4).

### **2.2.3 Contabilidad financiera**

Según Polimeri (2004)

Se ocupa principalmente de los estados financieros para uso externo de quienes proveen fondos a la entidad y las otras personas que puedan tener intereses creados en las operaciones financieras de la firma. Entre los proveedores de fondos se incluyen los accionistas (los propietarios de la empresa) y los acreedores (aquellos que proporcionan préstamos). Los inversionistas y aquellos que le ayudan a la similar la información, los analistas financieros también se interesan en los informes financieros. Los principios contables utilizados por las personas que elaboran los estados financieros son los “principios contables generalmente aceptados” (PCGA), según lo estipulado por el Financial Accounting Estándar Board. (pág. 3

### **2.2.4 Contabilidad Gerencial o de Costos.**

Polimeri menciona (2004)

Contabilidad de costos o gerencial se encarga principalmente de la acumulación y del análisis de la información relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, el control y la toma de decisiones. En la siguientes dos secciones se presentan algunas definiciones de la contabilidad de costos, de acuerdo con la National Association of Accountants, pero el aspecto clave para recordar

es relevante para fines internos. Con frecuencia, la información histórica se utiliza en los sistemas de contabilidad de costos, y a menudo también se incluyen estimados de los costos o beneficios futuros. Sin embargo el nivel de detalle acerca de algunas líneas de productos y divisiones se determina por las necesidades de la gerencia. (pág.3)

García, J. (2008), amplía que la contabilidad de costos:

Es un sistema de información considerada como exclusiva de fábrica, analítica por excelencia que clasifica, asigna, acumula y controla los costos de actividades, procesos y productos, para facilitar la oportuna toma de decisiones, una adecuada planeación y el control administrativo. Además, indica que la contabilidad de costos se encarga de estudiar la técnica del cálculo del costo de la unidad producida, tomando como base los elementos de la producción medibles en dinero. Los gerentes o administradores podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos; datos que le permiten conocer la estabilidad y capacidad financiera de la empresa los cobros y pagos, la tendencia de las ventas costos y gastos generales.

### **2.2.5 Importancia de la contabilidad**

De acuerdo con Berfield, J., Raiborn, C. & Kinney, M. (2001)

“El punto central de un sistema de contabilidad de costos es el proceso, para rastrear el costo de varios insumos hasta que estos se convierten en el producto final de una organización.” (p.6).

### **2.2.6 Definición de costos y gastos**

En la terminología común, con mucha frecuencia se tiende a confundir el costo y el gasto dentro de un mismo concepto. Contablemente, para facilitar el manejo e

identificación de algunos desembolsos, conviene hacer una diferenciación entre lo que es el costo y lo que es el gasto.

#### **2.2.6.1 Costos**

García, J., (2008) afirma que:

El costo se define como “el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren” (p. 9).

Esto lo amplía Araya, C. (2016), indicando que el costo es el conjunto de valores que se aplican en la fabricación o elaboración de un producto o en la prestación de un servicio, desembolsos o erogaciones que reportarán un beneficio futuro, por lo tanto, es capitalizable, se recupera con la venta del servicio o producto, puesto que sus elementos tienen que ser incorporados en el precio de venta.

#### **2.2.6.2 Gastos**

De acuerdo con Polimeri et al. (2004)

“Un gasto se define como un costo que ha producido un beneficio y que ha expirado”. (p.11)

Continúa explicando que el gasto es un desembolso, egreso o erogación que se consume corrientemente, es decir, en el mismo período en el cual se causa, o un costo que ha rendido su beneficio. Los gastos se confrontan con los ingresos (se presentan en el estado de resultados) para determinar la utilidad o la pérdida neta de un período.

### **2.2.7 Costos de conversión**

Son los costos “relacionados con la transformación de los materiales directos en productos terminados. Los costos de conversión son la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación” (Araya, C., 2016, p. 25).

### **2.2.8 Costos estimados.**

Gómez, O., 2005 dice que:

Son aquellos que “cuentan con un cálculo general y poco profundo, se basa en la experiencia que las empresas tienen de periodos anteriores; estos nos dicen cuánto puede costar un producto o la operación de un proceso durante cierto periodo de costo.” (p. 27)

### **2.2.9 Costos reales o históricos**

Señala Polimeni et al. 2004:

El costo que se acumula durante el proceso de producción de acuerdo con los métodos usuales de costeo histórico en contraste con el costo que se determina con anticipación al proceso de producción. El término “reales” no tiene, ninguna implicación acerca de la exactitud con la que se miden los costos (p.394).

### **2.2.10 Costos unitarios**

Según Valenzuela, C. (2014)

“El establecer el costo unitario es la más importante finalidad de la contabilidad de costos, y el empleo de su información juega un papel esencial en las empresas. Lo define como “el valor de un artículo en particular.” y

afirma que proviene del cociente entre los costos totales de producción y el total de unidades”. (p. 4),

### **2.2.11 Costos predeterminados**

García, J., 2008 menciona:

Estos son “aquellos costos que se determinan con anterioridad al periodo de costos o durante el transcurso del mismo” (p. 13)

### **2.2.12 Costos primos**

De acuerdo con Araya, C. (2016.)

Corresponden a la suma de los materiales directos y la mano de obra directa que intervienen en la elaboración de un producto.

## **2.2.7 Clasificación de los costos**

### **2.2.7.1 Según los elementos de un producto**

Los elementos de costo de un producto o sus componentes son los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación (CIF). Esta clasificación suministra información necesaria para la fijación del precio del producto y para contrastarla con la medición del ingreso. (Contabilidad de costos, s.f.)

### **2.2.7.2 Según la relación con la producción**

Están relacionados con los elementos del costo de un producto y con los objetivos de la planeación y el control.

### **2.2.7.3 Según la relación con el volumen:**

#### **2.2.7.3.1 Costos variables:**

**Araya, C. (2016)** explica que:

Los costos variables “son aquellos en donde el costo total cambia en forma proporcional directa, de acuerdo con nivel de producción o actividad de la empresa, dentro del rango relevante, en tanto el costo unitario permanece constante” (p. 26).

A su vez, la Universidad José Carlos Mariategui (s.f.) explica sus características:

- Son controlables en periodos cortos de tiempo
- Son proporcionales a un nivel de producción. Tienen un comportamiento lineal. Relacionado con alguna medida de actividad o nivel de producción
- Están relacionados con un nivel apreciable, fuera de ese nivel puede cambiar el costo unitario.
- Son regulados por la administración.
- En total son variables, por unidades son fijos.

#### **2.2.7.3.2 Costo fijo**

Según la Universidad José Carlos Mariategui (s.f.), los costos fijos son aquellos costos en los que el costo fijo total permanece constante frente a los cambios en el volumen de producción, en tanto que el costo por unidad varía en forma inversa con la producción.

Dicho ente describe sus características:

- Son controlables respecto a la duración del servicio que prestan a la empresa.
- Están relacionados estrechamente con la capacidad instalada.
- Están relacionados con un nivel relevante. Permanecen constantes en un amplio intervalo.
- Regulados por la administración.
- Están relacionados con el factor tiempo.
- Son variables por unidad y fijos en su totalidad. (Gómez Bravo Oscar. Contabilidad de Costos)

#### **2.2.7.3.3 Costo estándar**

De acuerdo con Hernández, V. (s.f), indica que costo estándar se expresa en términos de una sola unidad, y representa el “costo planeado de un producto y por lo general se establece antes de iniciarse la producción, proporcionando así una meta que debe alcanzar” (p.1). Continúa explicando que sirve como base para evaluar la eficiencia de una entidad, en un punto normal de producción.

Respecto a sus características, Hernández, V. (s.f) resalta que una de las más notables del costo estándar es que “contiene información de manera unitaria, es decir, los expertos al momento de realizar se apoyan en los requisitos normales de calidad y eficiencia que debe contener cada unidad a producir, con el fin de satisfacer las necesidades de las fuerzas del mercado.” (p. 1). Además, afirma que otra característica del estándar es que sirve para medir el grado de eficiencia en el cual se encuentra operando la empresa.

Los tipos de costo estándar son:

- a) Costos estándar circulantes
- b) Costos estándar fijos o básicos

#### **2.2.7.3.4 Costos estándar circulantes**

Hernández, V. s.f

Estos “representan lo que debería ser el costo en las circunstancias imperantes. Se considera como un costo real que hay que llevar a los libros y a los estados financieros.” (p. 2).

#### **2.2.7.3.5 Costos estándar fijos o básicos**

Según Hernández, V.s.f

“Son aquellos que sirven únicamente como punto de referencia y medida, con el que pueden compararse los resultados reales” (p. 2).

Además, dicha autora explica el procedimiento asociado:

Sirve como base para calcular un índice de precios; el procedimiento a emplearse consiste en reducir los costos reales o porcentajes relativos del costo estándar que se tome como base cuando se emplean costos de estándar fijos es necesario emplear también los costos estándar circulantes en cambio los estándar circulante se pueden utilizar sin los estándares fijos. (p. 2-3).

### 2.2.8 Costeo basado en actividades (ABC)

Según Arias, A. (2004)

El costeo ABC (o CBA), provee una solución bastante satisfactoria al problema de la asignación de los costos indirectos de fabricación (CIF) a los productos. “Este método, como su nombre lo indica, analiza las actividades de los costos indirectos de fabricación (CIF) para determinar el costo adecuado de los productos terminados” (p. 24).

Dicho autor indica que las razones por las que este método analiza las actividades para hacer el costeo, son las siguientes:

1. No son los productos sino las actividades las que causan los costos.
2. Son los productos los que consumen las actividades.

A su vez, señala que este costo se obtiene “dividiendo el total de costos de una actividad dada entre el número de unidades de actividad consumidas de la “medida de actividad” u “origen de costo” identificado” (Arias, A, 2004, p. 25).

Los pasos a seguir para aplicar el método de costeo ABC, son mencionados por Arias, A. (2004), y se resumen a continuación:

- a) Identificar y analizar las diferentes actividades que proveen los costos indirectos de fabricación.
- b) Asignar a cada actividad los costos que le corresponde.
- c) Calcular el costo unitario de proveer cada actividad al proceso productivo.
- d) Identificar la cantidad de “Unidades de actividad” consumidas por cada artículo en su producción.
- e) Multiplicar el costo unitario de proveer cada actividad por la cantidad de unidades de actividad requeridas para cada producto en su elaboración.

Arias, A. (2004) concluye que el sistema de costos por actividades es una herramienta muy poderosa, ya que obtiene información de la producción y de los costos, facilitando la mejora continua y la calidad total, además la información que se obtiene de las actividades les facilita a los directivos de las empresas identificar y erradicar los despilfarros.

### **2.2.9 Sistemas de costos**

Según Araya, C. (2016), los sistemas de costos son un conjunto de métodos, normas y procedimientos, que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, así como el proceso de registro de los gastos de una o varias actividades productivas en una empresa. Actúan de forma interrelacionada con los subsistemas que garantizan el control de la producción y/o servicios y de los recursos materiales, laborables y financieros.

La autora mencionada explica que caben varios tipos de análisis:

- a) **Análisis patrimonial:** tiene por finalidad estudiar la estructura y la composición del activo (estructura económica) y del pasivo (estructura financiera), la relación entre las distintas masas patrimoniales y el equilibrio financiero de la empresa.
- b) **Análisis financiero:** pretende conocer la solvencia y liquidez de sus inversiones, es decir, la capacidad de la empresa para atender sus obligaciones a corto y a largo plazo.
- c) **Análisis económico:** estudia los resultados de la empresa a partir de la cuenta de pérdidas y ganancias para obtener una visión conjunta de rentabilidad, productividad, el crecimiento de la empresa y sus expectativas de futuro.

### 2.2.10 Sistemas de acumulación costos

Señala Alfaro, J., (2011)

La acumulación de costos “es la agrupación de costos de manufactura en varias categorías para satisfacer las necesidades de la administración.” (p.1) Fundamentos de la contabilidad de costos (s.f.), se explica que los costos unitarios facilitan el cálculo del inventario y del costo de los artículos vendidos (p. 12). Costo unitario es igual a los costos de los artículos manufacturados dividido en el número de las utilidades producidas.

### 2.2.11 Sistema de costos por procesos

Dice García, J., 2008

El costeo por procesos es un sistema que aplica los costos a productos similares que se producen por lo general en grandes cantidades y en forma continua a través de una serie de pasos de producción. Se establece este sistema cuando la producción tiene un carácter interrumpido, lotificado, diversificado, que responda a órdenes e instrucciones concretas y específicas de producir uno o varios artículos o un conjunto similar de los mismos. Por consiguiente, para controlar cada partida de artículos se requiere de la emisión de una orden de producción en la que se acumulen los tres elementos del costo de producción. Por su parte, el costo unitario de producción se obtiene al dividir el costo total de producción entre el total de unidades producidas de cada orden. (p. 118)

Lo anterior es complementado por Araya, C. (2016), quien afirma que el ciclo de un sistema por procesos estará segmentado por departamentos tantos según los procesos requeridos para el producto terminado. Además, enfatiza que esto funcionará “permitiendo que se tenga un mejor control del registro de mano de obra, materiales, gastos fijos o variables. Esto ayudará con el registro contable correspondiente ya poder determinar el costo de cada proceso y poder tener mejoras en los procesos”. (p. 28)

### 2.2.12 Sistema de costos por órdenes de producción

Según García, J. (2008),

Este sistema se establece cuando “la producción tiene un carácter interrumpido, lotificado, diversificado, que responda a órdenes e instrucciones concretas y específicas de producir uno o varios artículos o un conjunto similar de los mismos” (p. 117).

Por lo tanto, el control de cada lote de artículos se requiere de la emisión de una orden de producción en la que se acumulen los tres elementos del costo de producción. Continúa el autor aclarando que el costo unitario de producción proviene de dividir el costo total de producción entre el total de unidades producidas de cada orden.

Por su parte, Arias, A. (2004) explica que utilizar un sistema de costos por órdenes de producción implica la circulación de diferentes diseños o formatos a lo interno de la planta.

Menciona Arias, A., 2004

El documento básico utilizado por un sistema de órdenes de producción para acumular los costos de productos se llama hoja de costos de trabajo. En este formato se relacionan los valores de materia prima, mano de obra directa y gastos generales de fabricación de la orden de trabajo con el fin de calcular el costo total. Cuando el proceso se divide por departamentos que realizan una función específica y se requiere calcular los costos por cada departamento, la hoja de costos se puede dividir de tal manera que se registren por separado los rubros en los que incurrió cada departamento durante la elaboración de dicha orden. (p. 22).

También explica que otro formato comúnmente utilizado es la boleta de trabajo para cargar los trabajos específicos con la mano de obra directa empleada, y para cargar la materia prima empleada en la orden de producción se utilizan los formatos de requisición de almacén.

La principal ventaja, señala Araya, C. (2016),

Es que la segmentación por departamentos, según los procesos requeridos para el producto terminado, permite un mejor control del registro de mano de obra, materiales, gastos fijos o variables, lo cual es beneficioso para el registro contable correspondiente para poder determinar el costo de cada proceso e identificar oportunidades de mejora.

### 2.2.13 Comparación de sistemas de costos

Con base en los sistemas de costeo descritos anteriormente, se presenta a continuación un cuadro comparativo que muestra las principales ventajas y desventajas de cada uno:

**Tabla N°1. Cuadro comparativo de los sistemas de costos.**

<b>Método de costeo</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Por proceso	<p>No requiere dividir los costos en fijos y variables.</p> <p>Los materiales y la mano de obra no necesitan ser discriminados en directos e indirectos.</p> <p>Facilita la contabilización de los tres elementos del costo.</p>	Únicamente para producción continua.

Por órdenes de producción	<p>Usado para producción por lotes.</p> <p>Permite utilizar fácilmente una base de costos predeterminados o una histórica.</p> <p>Permite hacer la asignación de los costos indirectos utilizando diferentes bases (unidades, horas de mano de obra, etc.), dependiendo de las características de la empresa.</p>	<p>Requiere hacer registros contables permanentes.</p> <p>Requiere la utilización de información histórica.</p> <p>Varios formatos para recoger la información de los costos del proceso.</p>
Por actividades	<p>Precisión en la asignación de costos.</p> <p>Es más exacto y confiable para la toma de decisiones</p> <p>Identifica que no agregan valor, y monitorea a su posible eliminación para mejorar la liquidez.</p>	<p>Las actividades no son fácilmente identificadas.</p> <p>Requiere de una persona experta en el tema.</p> <p>Implica mayor inversión en tiempo y dinero para su implementación.</p>

Fuente: Arias, A. (2004).

#### 2.2.14 Sistema de Inventario

#### 2.2.15 Sistema de inventario perpetuo

De acuerdo con lo señalado por Sáenz, N. (s.f. 2011).

Este sistema “mantiene un registro continuo para cada artículo del inventario”. A su vez, detalla su utilidad: Los registros muestran, por lo tanto, el inventario disponible todo el tiempo. Los registros perpetuos son útiles para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente.

El negocio puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas sin tener que contabilizar el inventario. (p. 3).

### **2.2.16 Sistema de inventario periódico**

Contrario al sistema de inventario perpetuo, este sistema no mantiene un registro continuo del inventario disponible.

Según menciona Sáenz, N. **s.f.**, (2011)

Más bien, al fin del periodo, el negocio hace un conteo físico del inventario disponible y aplica los costos unitarios para determinar el costo del inventario final. Ésta es la cifra de inventario que aparece en el Balance General. Se utiliza también para calcular el costo de las mercancías vendidas. El sistema periódico es conocido también como sistema físico, porque se apoya en el conteo físico real del inventario. (p. 4).

### **2.2.17 Valuación**

La valuación consiste en estimar el valor de un activo. Explican que el método de valuación de inventarios que elige una empresa es de suma importancia.

Al respecto, Moreno, W., Romero, A. & Membreño, A. (2008)

Guarda relación directa con el resultado el ejercicio, el inventario final, los flujos de efectivo, los presupuestos de la empresa, las variaciones en el patrimonio neto, el pago de impuestos etc. Por lo tanto, es necesario que a la hora de elegir qué método de valuación usará la empresa, o de decidir si es necesario cambiar el método que se ha venido utilizando hasta el momento, los dirigentes deben contar con información útil y veraz sobre este importante tema, entre esta debe tener disponible una comparación de los diferentes métodos a elegir. (p. 6).

### **2.2.17.1 Métodos de valuación**

#### **PEPS: Primeras entradas, primeras salidas**

De acuerdo con Harrison, W. & Horngen, C. (2005), se define como el método en que el costo de las mercaderías adquiridas con mayor antelación se asigna primero al costo de las mercaderías vendidas y el inventario está basado en el costo de las compras más recientes.

#### **UEPS: Últimas entradas, primeras salidas**

Este método de valoración se estima cada vez que se hace una venta y se descargan unidades vendidas del inventario con el costo de las últimas unidades adquiridas. (Harrison, W. & Horngen, C., 2005)

De acuerdo al mismo autor, este menciona tres preguntas fundamentales para determinar el más apropiado para la empresa y que cumplan con los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA):

1. ¿Cuál es la efectividad de cada método en la utilidad neta del estado de cuentas?
2. ¿Cuál método reporta los datos más actualizados del valor del inventario en el balance general?
3. ¿Cuál es el efecto de cada uno de los métodos en el impuesto sobre la renta?

## 2.3 HIPÓTESIS

La hipótesis en la presente investigación es la siguiente:

**Al disponer de un sistema de control de costos hay una mayor posibilidad de impactar en los resultados económico-financieros de la empresa.**

### 2.3.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Sampieri et al (2014), indica

“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (pág. 105), en esta concepción coinciden diversos autores como Peters (2014), Creswell (2013), Inversen (2013) y Williams (2003).

### 2.3.2 Variable independiente

La variable independiente de esta investigación es el **sistema de control de costos de los servicios brindados.**

### 2.3.3 Variable dependiente

La variable dependiente en el presente caso es el **resultado económico-financiero derivado de la operación de la empresa.**

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla N° 2.

Hipótesis	Concepto	Variable	Indicadores
Al disponer de un sistema de control de costos hay una mayor posibilidad de impactar en los resultados económico-financieros de la empresa.	<p>Sistema de control de costos.</p> <p>Desarrollo de la contabilidad de Costos.</p> <p>Procesos que aplica un en la contabilidad de Costos.</p> <p>El registro correspondiente de los Costos y gastos de la empresa.</p>	<p>Sistema de control de costos de los servicios brindados.</p> <p>Resultado económico-financiero derivado de la operación de la empresa.</p>	<p>Clasificación de los costos</p> <p>Compra de Materiales</p> <p>Control y variación de los costos</p> <p>Registro de los Costos Directos e Indirectos</p>

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1.1 Finalidad**

La finalidad de este trabajo de investigación es aplicada, se pretende resolver un problema concreto, el cual se basa en la ausencia de un sistema de contabilidad de costos funcional, que permita tomar decisiones financieras.

### **3.1.2 Dimensional temporal**

Dado que en este estudio se desea analizar la estructura contable de la empresa en un momento específico y proponer mejoras al respecto, la dimensión de esta investigación es transversal.

### **3.1.3 Marco (Mega –macro-micro)**

El marco de la investigación por utilizar es micro, ya que el objetivo va enfocado en una pequeña empresa, para lograr adecuar un sistema de control de costos que impacte sus resultados económico-financieros.

### **3.1.4 Naturaleza**

El enfoque que tiene la investigación es cualitativo, primeramente, se tomarán las bases teóricas para enfocar la investigación al sistema de control de costos más adecuado luego se realizarán una propuesta con la cual se considere es la más adecuada con el objetivo de la investigación.

### **3.1.5 Carácter**

El carácter de esta investigación es descriptivo, ya que se pretende caracterizar el estado contable actual de la empresa Nova Spa Móvil, y con ello describir un sistema de control de costos adecuado que impacte en su análisis económico y financiero.

## **3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

Se analizan todas las posibles fuentes de información, descartando todas aquellas que no sean útiles para esta investigación.

### **3.2.1 Unidades de análisis**

Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación.

### **3.2.2 Población**

De acuerdo con Lind, Douglas; Marchal, William; Wathen, Samuel. (2008).

“Una población es un conjunto de individuos u objetos de interés o las medidas que se obtienen de todos los individuos u objetos de interés.” (p.16).

En esta investigación las unidades de análisis objeto de la observación será la totalidad de la información o documentos contables correspondientes al cuarto trimestre de 2016.

### **3.2.3 Muestra**

Para este estudio de investigación no se aplicó el proceso de muestreo, por cuanto el tamaño del universo poblacional era para plantear un sistema de control de costos para la empresa Nova Spa Móvil SA.

## **3.3 LAS TÉCNICAS Y LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECTAR DATOS.**

Con la finalidad de llevar a cabo la recopilación de datos necesaria para estructurar la presente investigación, se llevó a cabo una entrevista con la administradora de la empresa, y se le aplicó un instrumento (cuestionario) que permitirán analizar la información y presentarla de manera asertiva, indicando los hallazgos más representativos, que permitirán desarrollar en su totalidad los objetivos inicialmente planteados.

El instrumento que se utiliza para la recopilación fue diseñado en dos partes o etapas para alcanzar los objetivos de la investigación.

La primera consiste en una entrevista que permita conocer la perspectiva de la propietaria (administradora) de Nova Spa Móvil S.A. acerca del control de costos.

Define Rodrigo Barrantes (1999): "... la entrevista es "...una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de las cuales uno es el entrevistador y el otro es el entrevistado. El papel de ambos puede variar según sea el tipo de entrevista". (p 194,199)

Con esta parte del instrumento, se pretende:

- a) Definir el grado de conocimiento técnico que posee el encargado de la gestión contable y la toma de decisiones financieras en relación con los temas de “contabilidad de costos”.
- b) Identificar los intereses que impulsan al encargado de la gestión contable y toma de decisiones para mejorar los actuales procedimientos de la contabilidad interna.
- c) Señalar el perfil profesional del encargado de la gestión contable y toma de decisiones financieras.

La segunda parte abarca una observación, cuyo propósito consiste en recabar la mayor cantidad de información que permita realizar un análisis de la gestión contable de Nova Spa Móvil S.A.

Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, M. (2010) explican que este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Asegura que puede consistir en observaciones cuantitativas o cualitativas.

Con dicha etapa se busca:

- a) Identificar el sistema bajo el cual se desarrolla actualmente la contabilidad de la empresa.
- b) Recolectar documentos contables del cuarto trimestre del 2016 para desarrollar un sistema de control de costos por procesos.

El instrumento de recolección de datos empleado, se presenta en el Anexo 1 de este trabajo de investigación.

### **3.3 Diseño de la investigación**

Tamayo y Tamayo (1.999) indica que la investigación descriptiva:

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos”. (p.54).

Por lo cual esta investigación es de índole descriptiva, ya que el objetivo es identificar el sistema de control de costos que se ajuste a las características operativas de la empresa. Con esto se estará dando una hipótesis del problema para lograr llegar al análisis de que es lo mejor sistema de control de costos que le conviene a la empresa Nova Spa Móvil.

#### **3.4.1 Fuentes primarias**

“Las fuentes primarias son aquellas instituciones, empresas o personales que han recogido ellas misma los datos, porque la ley lo determina o porque ellas tienen intereses académicos, comerciales, investigativos” (Oviedo. R, 2016)

Como fuente primaria de información, se establece la información obtenida a partir de la entrevista realizada a la propietaria (administradora) de Nova Spa Móvil. Y además de los datos contables que fueron recabados mediante la observación aplicada a la empresa.

### **3.4.2 Fuentes secundarias**

Señala Oviedo, (2016):

“Las fuentes secundarias son aquellas instituciones, empresas, o personas que publican cifras que no fueron recolectadas por ellas mismas” (p.70).

Por lo que para esta investigación se utilizaron como fuentes de información secundaria, documentos como normas, libros, sitios de Internet, artículos de revistas de temas relacionados con dicha investigación.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Señala Chinchilla y Oviedo 2016, (pág.59)

**Tabla 3. Definición conceptual, operativa e instrumental de las variables.**

Objetivos específicos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Definición instrumental	Fuentes de información
Identificar la naturaleza de los servicios que ofrece la empresa Nova Spa Móvil y la incidencia de esos servicios en los costos y gastos de la entidad.	No aplica.	Resultado económico-financiero derivado de la operación de la empresa	Funciones, formación, conocimientos, habilidades y otras características que describen el perfil profesional del encargado de la gestión contable y toma de decisiones financieras.	No aplica.	Entrevista estructurada dirigida.	Fuente primaria: dueña de la empresa.
		Competencia en contabilidad de costos.	Grado de conocimiento técnico que posee el encargado de la gestión contable y la toma de decisiones financieras en relación a los temas de "contabilidad de costos"	No aplica.	Entrevista estructurada dirigida.	Fuente primaria: dueña de la empresa.
		Causas de la contabilidad interna.	Intereses que impulsan al encargado de la gestión contable y toma de decisiones	No aplica.	Entrevista estructurada dirigida.	Fuente primaria: dueña de la empresa.

Objetivos específicos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Definición instrumental	Fuentes de información
Analizar la estructura de costos y de gastos asociados a la operación de la empresa y determinar sus resultados de operación.	Al disponer de un sistema de control de costos, hay una mayor posibilidad de impactar en los resultados económico-financieros.	Resultado económico-financiero derivado de la operación de la empresa.	Cantidad de dinero ganado o recaudado.	Estados contables.  Estados financieros.  Declaraciones hacendarios.	Observación cuantitativa	Fuente primaria: Nova Spa Móvil S.A.
Identificar el sistema de control de costos que se ajuste a las características operativas de la empresa Nova Spa Móvil	No aplica.	Ingresos.	Cantidad de dinero ganado o recaudado.	Estados contables.	No aplica.	Fuente primaria: Nova Spa Móvil S.A.
		Gastos.	Acción de emplear el dinero en algo.	Estados financieros.		
		Costos	Egreso económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.	Declaraciones hacendarios.		

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

### 3.4 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, con base en los instrumentos diseñados.

#### 3.4.1 Resultados de la entrevista

La primera parte del cuestionario consta de una serie de preguntas que permiten recolectar datos para crear un perfil general de quien lidera la organización.

La información recopilada otorga una percepción de los alcances de la investigación, además de generar observaciones importantes para hacer recomendaciones que mejoren la gestión contable de la organización. El 02 de febrero de 2017 se procedió a entrevistar a la propietaria de Nova Spa Móvil S.A., la señora Milena Zúñiga Madrigal.

**Tabla 4. Resumen del perfil de propietaria de Nova Spa Móvil S.A.**

Perfil general	Nombre completo: Milena Zúñiga Madrigal
	Edad: entre 45 y 54 años
	Cargo: administradora y masajista
Competencias técnicas	Técnico completo en masajista y estética
	Administradora general del negocio
	Conocimiento básico en teoría administrativa
Habilidades blandas	Emprendedora
	Vocación de servicio al cliente
	Cuenta con alto sentido de compromiso

Fuente: Zúñiga, investigación, febrero 2017.

La señora Zúñiga inició esta empresa por motivaciones personales, ya que considera que su trabajo es acorde con sus habilidades y aptitudes. Además, cuenta con formación académica para ejercer actividades de masajes tales como relajamiento y reductores de grasa corporal. Además, ha detectado la necesidad en el mercado del creciente interés de la población por el cuidado de la piel, por razones tanto saludables como estéticas.

Aun cuando la propietaria, carece de formación académica en administración de empresas o contabilidad, desde la apertura de la empresa en el 2015 ha procurado mejorar su gestión general apoyándose del conocimiento que encuentra en su entorno. Ella misma reconoce que su principal actividad como administradora de la empresa es la planeación de actividades diarias de promoción de los productos y servicios, dejando de lado la planeación estratégica y la gestión contable integral.

El segundo objetivo de la entrevista es indagar en los conocimientos generales de la propietaria en aspectos técnicos de contabilidad. De acuerdo con las respuestas otorgadas por la señora Zúñiga, se puede determinar que el conocimiento es básico y le permite solamente hacer una clasificación general de ingresos y gastos.

**Figura 2. Conocimiento técnico contable de propietaria de Nova Spa Móvil S.A.**

<b>Conocimiento general de contabilidad</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Conocimiento de contabilidad de costos</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Zúñiga, investigación, febrero 2017.

Según sus propias palabras, ella define contabilidad: como el orden del dinero y su cuidado. De igual manera conceptualiza, el sistema de control de costos, de modo que no identifica ninguna diferencia clara entre ambos conceptos.

Durante la entrevista detalló los principales gastos del negocio, creando la siguiente categorización:

**Tabla 5. Principales gastos de Nova Spa Móvil S.A.**

<b>Costos directos</b>	Alquiler de local
	Agua
	Luz
	Teléfono celular
<b>Costos indirectos</b>	Productos como aceites y cremas
	Otros productos de belleza

De la entrevista también deriva el interés de la propietaria por mejorar la gestión contable. Según palabras de la señora Zúñiga, el principal objetivo del área financiera y contable para el 2017 es saber cómo está la empresa desde el punto de vista contable y financiero, y verla crecer; sin embargo, señala que un obstáculo

importante para alcanzar esta meta es el no poder ejercer el rol de contadora porque no cuenta con las herramientas ni el conocimiento óptimo, y por ello, considera indispensable la contratación de servicios contables.

Un aspecto favorable para la presente investigación, es el alto interés que muestra la empresaria en apoyar este trabajo. Su motivación para facilitar los datos requeridos es aprovechar el conocimiento académico generado.

### **3.4.3 Resultados de la recolección de datos contables**

En relación con la recolección de datos se observa una gestión contable incompleta y deficiente en todo el ciclo de operación de la empresa, lo cual respalda lo dicho por la propietaria en relación con su falta de conocimiento de herramientas técnicas para llevar un mejor control en sus finanzas.

Se recolectó la información contable de la empresa para los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2016. El objetivo era tanto conocer el estado de la contabilidad para el último trimestre de ese año, como valorar la posibilidad de proponer el establecimiento de un sistema de control de costos por procesos. De dicha tarea, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 6. Información contable de la empresa Nova Spa Móvil S.A., recolectada en el último trimestre de 2016.**

	Datos o documentos por recolectar	Aclaraciones pertinentes	Anotaciones del observador
1	Comprobantes de ingresos y facturas de gastos correspondientes al 01 de octubre al 31 de diciembre del 2016	1.1 El observador debe procurar que los respaldos sean claros y legibles 1.2. De ser necesario, el observador hará notas que aclaren el fin de los productos o servicios descritos en las facturas	Incompleto
2	Estados de cuentas que puedan corroborar pagos tales como alquileres, servicios públicos, planillas, servicios profesionales y compras, entre otros.	2.1 En su defecto, se pueden proporcionar solamente extractos de los estados de cuenta	No aportado
3	Registros contables auxiliares utilizados por la empresa	3.1 Algunos ejemplos de los auxiliares son: Listados de clientes, nómina de proveedores, detalle de compras y de ventas e inventarios	Incompleto
4	Estados financieros para el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2016	4.1 De ser posible, respaldar los estados financieros con los correspondientes asientos contables y/o los tres libros legales de contabilidad	No aportado
5	Declaraciones de impuestos presentadas a la Dirección General de Tributación	5.1 Declaración de renta periodo 2016 5.3 Declaraciones de venta del 01 de octubre al 31 de diciembre 2016 5.2 Declaración informativa periodo 2016	No aportado
6	Documentos diversos que puedan respaldar ingresos, gastos, transacciones varias y la gestión administrativa	6.1 Algunos ejemplos son contratos, correspondencia y correos electrónicos, entre otros	Incompleto

Fuente: Zúñiga, investigación, febrero 2017.

A partir de dicha tarea, fue posible recabar la documentación que se detalla a continuación: (Ver anexos)

- Facturas de ingresos emitidas durante el cuarto trimestre del 2016.
- Listado de insumos correspondientes a productos de belleza.
- Fichas técnicas de clientes.
- Registro auxiliar de ingresos del cuarto trimestre 2016.

A manera de resumen, se presenta la información recabada en las siguientes tablas:

**Tabla 7. Auxiliar de ingresos, III trimestre 2016**

Nova Spa Móvil S.A.

Cédula 3-101-695985

Auxiliar de ingresos

del 01 al 31 de diciembre 2016

Fecha	Número factura	Monto	Cliente	Detalle
05/10/2016	0025	₡28.000,00	Bello Andrade María Soledad	Servicio de limpieza facial
11/10/2016	0026	₡251.165,00	González Arce Gabriela	Venta productos NovaSpa
02/10/2016	0027	₡128.000,00	Araya Badilla Hellen	Tratamiento facial / 6 sesiones
14/10/2016	0028	₡128.000,00	Dimores Scoth John	Limpieza facial / 6 sesiones
15/10/2016	0029	₡300.000,00	INS	Venta productos NovaSpa
16/10/2016	0030	₡252.200,00	Asotrauma / INS	Venta productos NovaSpa
no está	0031	no está	no está	no está
17/10/2016	0032	₡128.000,00	Arce Cascante Olga	Tratamiento facial / 6 sesiones
23/10/2016	0033	₡60.000,00	Benavides Corrales Jonathan	Sesión de masajes
24/10/2016	0034	₡28.000,00	Quesada Ruiz Marielos	Limpieza facial
27/10/2016	0035	₡300.000,00	Bayer Asociación	Venta productos NovaSpa
31/10/2016	0036	₡34.635,00	Azofeifa Delgado Marcela	Venta productos NovaSpa
01/11/2016	0037	₡310.000,00	DHL	Venta productos NovaSpa
02/11/2016	0038	₡95.300,00	Bayer	Venta de maquillaje
04/11/2016	0039	₡29.500,00	Martínez Picado Rebeca	Limpieza facial profunda
06/11/2016	0040	₡218.600,00	Asotrauma / INS	Venta productos NovaSpa
10/11/2016	0041	₡280.000,00	INS	Venta productos NovaSpa
14/11/2016	0042	₡27.800,00	Rojas Andrés	Tratamiento facial
17/11/2016	0043	₡23.500,00	Montoya Sandí Ligia	Venta productos NovaSpa
18/11/2016	0044	₡10.000,00	Castro Vargas Elizabeth	Venta productos NovaSpa
20/11/2016	0045	₡180.800,00	INS	Venta productos NovaSpa
21/11/2016	0046	₡42.000,00	Rodríguez Abarca Daniel	Limpieza facial y depilación
23/11/2016	0047	₡128.000,00	Benavides Corrales Jonathan	Hidratación / 6 sesiones
24/11/2016	0048	₡128.000,00	Rojas Paola	Tratamiento facial
25/11/2016	0049	₡128.000,00	Granado López Diana	Tratamiento facial Hidratación / 6 sesiones
26/11/2016	0050	₡28.000,00	Balmoceda Arce Alejandro	Depilación

01/12/2016	0051	€520.000,00	ASOHTRAUMA	N/A
02/12/2016	0052	€128.000,00	Clara Asilis Cerbucia	N/A
03/12/2016	0053	€28.000,00	Beatriz Barrantes Alfaro	N/A
05/12/2016	0054	€128.000,00	Bianca Leal Barrantes	N/A
07/12/2016	0055	€128.000,00	María Bello Andrade	N/A
08/12/2016	0056	€128.000,00	Daniel Rodríguez Abarca	N/A
12/12/2016	0057	€28.000,00	Marcela Azofeifa Delgado	N/A
13/12/2016	0058	€128.000,00	Rebeca Martínez Pacheco	N/A
14/12/2016	0059	€310.000,00	INS	N/A
15/12/2016	0060	€228.000,00	BAYER	N/A
16/12/2016	0061	€128.000,00	Marielos Quesada Ruiz	N/A
20/12/2016	0062	€350.000,00	DHL	N/A
21/12/2016	0063	€128.000,00	Andrés Rojas	N/A
<b>TOTAL</b>		<b>€5.627.500,00</b>		

Fuente: Zúñiga, investigación, febrero 2017

**Tabla 8. Listado histórico de clientes**

**Nova Spa Móvil S.A.**  
**Cédula 3-101-695985**  
**Auxiliar listado histórico de clientes**  
**Servicios de masaje y faciales**

Número de Cédula	Primer apellido	Segundo apellido	Nombre
118870907	Amores	Scott	John
111530866	Araya	Badilla	Hellen
No conocido	Arce	Cascante	Olga
No conocido	Acilis	Cerbucia	Clara
900600404	Balmaceda	Arias	Alejandra
205360357	Barrantes	Alfaro	Beatriz
186200133317	Bello	Andrade	María Soledad
900940969	Benavides	Corrales	Jonathan
113840337	Cordero	Vargas	Elizabeth
106930141	González	Arce	Gabriela
No conocido	Granada	López	Diana
503630214	Leal	Barrantes	Blanca

Fuente: Zúñiga, 2017

**Tabla 9. Resumen listado de productos**

**Nova Spa Móvil S.A.**  
**Cédula 3-101-695985**  
**Auxiliar listado histórico de clientes**

<b>CÓDIGO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>TAMAÑO</b>	<b>CATEGORÍA</b>
40000109	Abradermol Microdermabrasion Cream	50 gr.	EXFOLIENTE MECANICO
40000015	Acglicolic 20 Moisturizing Gel Cream	50 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Regenerante
40000007	Acglicolic Classic Ampoules Forte	5 U. 2 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Regenerante
40000000	Acglicolic Classic Moisturizing Cream Spf15	50 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Regenerante
40000002	Acglicolic Classic Nourishing Cream	50 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Regenerante
40001087	Aglicolic Liposomal Serum	30 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Regenerante
40001108	Atpses Cream	50 MI	Energizante Celular Topico/Genocosmetica
40001109	Atpses Serum	30 MI	Energizante Celular Topico/Genocosmetica
40000061	Azelac Locion	100 MI	Rosacea/Antiacne
40000062	Azelac Moisturizing Gel	50 MI	Rosacea/Antiacne
40000064	Azelac Ru Serum	30 MI	Despigmentante
40000240	Celulex Anticellulite Gel	200 MI	Anticelulitico
40000594	C-Vit Ampoules -	5 U. 2ml	Antioxidante/Luminosidad
40000184	C-Vit Eye Contour Cream	30 MI	Antioxidante/Luminosidad
40000192	C-Vit Intensive Serum	5 U. 2 MI	Antioxidante/Luminosidad
40000179	C-Vit Moisturizing Facial Cream	50 MI	Antioxidante/Luminosidad

40000199	C-Vit Radiance Fluido Luminoso	50 MI	Antioxidante/Luminosidad
40000225	Daeses Firming Facial Gel Cream	50 MI	Reafirmante
40000233	Daeses Firming Neck Gel	50 MI	Reafirmante
40000221	Daeses Lifting Cream	50 MI	Reafirmante
40001398	Daeses Liposomal Serum	30 MI	Reafirmante
40000207	Dryses Antiperspirant Solution	100 MI	Control De La Sudoración
40001953	Dryses Deodorant For Men	75 MI	Desodorante - Control De La Sudoración
40001954	Dryses Deodorant For Women	75 MI	Desodorante - Control De La Sudoración
40000268	Estryses Anti-Stretch Mark Cream	200 MI	Antiestrias
40000644	Ferulac Liposomal Serum	30 MI	Antioxidante/Antienvjecimiento
40002094	Fillderma Lips Lip Volumizer	10 MI/10 MI	Relleno Topico De Arrugas
40000123	Fillderma One Wrinkle Filling Cream	50 MI	Relleno Topico De Arrugas
40000259	Glicare Eye And Lip Contour Gel	30 MI	Antienvjecimiento/Bolsas/Ojeras
40000145	Hidraderm Hyal Facial Cream	50 MI	Hidratante/Antiedad
40001724	Hidraderm Hyal Liposomal Serum	30 MI	Hidratante/Antiedad
40000254	Hidraloe Aloe Gel	250 MI	Hidratante/Regenerante
40000262	Hidraven Foamy Soap Free Cream	300 MI	Limpiador - Hidratante
40000638	Hydroquin Whitening Gel	50 MI	Despigmentante
40001069	Nanocare Intimate Hygiene Gel	200 MI	Cuidado Intimo
40001083	Repaskin Aftersun Gel (Facial/ Body)	200 MI	Reparador De Adn De La Piel
40001086	Repaskin Mender Mist	50 MI	Fotoenvjecimiento Cutano Previo Y Posterior A La Irradiacion Solar

40001085	Repaskin Mender Serum	30 MI	Fotoenvejecimiento Cutano Previo Y Posterior A La Irradiacion Solar
40001570	Repaskin Photoprotector Corporal Spf 50+	200 MI	Fotoprotector/Reparador De Adn De La Piel
40001673	Repaskin Photoprotector Facial Spf30+	50 MI	Fotoprotector/Reparador De Adn De La Piel
40001569	Repaskin Photoprotector Lotion Spf30+	200 MI	Fotoprotector/Reparador De Adn De La Piel
40001084	Repaskin Sunscreen Cream Gel Spf 50+	50 MI	Fotoprotector/Reparador De Adn De La Piel
40001733	Retiage Contorno De Ojos	15 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Retinizacion De La Piel
40001731	Retiage Crema Facial	50 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Retinizacion De La Piel
40001734	Retiage Serum	30 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas /Retinizacion De La Piel
40000067	Retises 0,25 Antiwrinkle Cream	30 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas Profundas
40000068	Retises 0.5 Antiwrinkle Cream Forte	30 MI	Antienvjecimiento/Antiarrugas Profundas
40000549	Retises Nano 0.25% Gel	30ml	Antienvjecimiento/Antiarrugas Profundas
40000550	Retises Nano 0.50% Gel	30ml	Antienvjecimiento/Antiarrugas Profundas
40000058	Salises Tratamiento Focal	15 MI	Antiacne/Seborregulador
40000019	Sebovalis Classic Treatment Shampoo	200 MI	Dermatitis Seborreica/Seborregulador

40000018	Sebovalis Hair Solution	100 MI	Dermatitis Seborreica/Seborregulador
40001458	Sensyses Liposomal Cleanser Lightening	200 MI	Limpiador Liposomal
40001456	Sensyses Liposomal Cleanser Ros	200 MI	Limpiador Liposomal
40001457	Sensyses Liposomal Cleanser Sebum	200 MI	Limpiador Liposomal
40000658	Sensyses Liposomal Cleanser Solution	200 MI	Limpiador Liposomal
40002153	Sesgen 32 Contorno De Ojos	15ml	Activador Celular/Genocsmética
40000995	Sesgen Cell Activating Cream	50 MI	Activador Celular/Genocsmética
40000996	Sesgen Cell Activating Liposomal Serum	30 MI	Activador Celular/Genocsmética
40000155	Seskavel Anti-Hair Loss Lotion	200 MI	Anticalvicie
40000161	Seskavel Anti-Hair Loss Shampoo	200 MI	Anticalvicie
40001949	Seslash	5 MI	Crecimiento Y Fortalecimiento De Pestañas Y Cejas
40000030	Thiomelan Skin Lightener Cream Spf 15	30 MI	Despigmentante

Fuente: Zúñiga, investigación, febrero 2017

En vista de los vacíos de información y la imposibilidad de consultar la documentación de respaldo sobre ingresos, costos y gastos, se utilizaron datos aportados por la propietaria de la empresa, para efectuar una estimación aproximada, la cual se resumen a continuación:

**Tabla 10. Montos mensuales aproximados****Período: octubre a noviembre de 2016**

Compra productos para sesiones estéticas (cremas, aceites, entre otros)	₡300.000,00
Pago de servicio profesional esteticista/masajista por sesión: ₡6.000,00 Cantidad promedio de sesiones por mes: 28	₡168.000,00
Pago de alquiler de local (cuota incluye servicios de agua y electricidad)	₡80.000,00
Total costos y gastos mensuales	₡548.000,00
Ingresos promedios	₡654.000,00
Utilidad promedio mensual	₡106.000,00
Porcentaje de utilidad (Utilidad/ingreso)	16,21%

Fuente: Zúñiga, investigación, febrero 2017.

Ante la incertidumbre asociada a los datos recopilados, las deficiencias en el archivo de la documentación y la inexistencia de un sistema de información contable, se imposibilita la realización de un análisis más detallado, lo cual ratifica la necesidad de mejorar esos aspectos, a efecto de que constituyan un apoyo en los procesos de planeación, control y toma de decisiones, en procura de conocer con mayor certeza los resultados de carácter económico-financiero en la operación de la empresa objeto de la presente investigación, y en cuanto sea factible, mejorar su gestión para dar cumplimiento.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 4.4 CONCLUSIONES

Se exponen a continuación las conclusiones que se desprenden del estudio realizado

- a) La empresa Nova Spa ha identificado una creciente necesidad entre la población por el cuidado de la piel. Su propietaria cuenta con preparación académica para el ejercicio del negocio pero a nivel contable desconoce de la materia, por lo que no se determina los costos y los gastos de la empresa.
- b) La gestión contable es básica, siendo esta únicamente para registrar el total mensual de los ingresos y los egresos. La propietaria admite su falta de conocimiento para aprovechar los datos y generar información que pueda ser utilizada para fines de planeación, control y toma de decisiones.
- c) Si bien existió anuencia por parte de la propietaria para aportar tanta información como sea necesaria para la presente investigación, la gestión empírica con la que se ha desarrollado la contabilidad de la empresa representa una limitación significativa a la hora de recolectar datos.
- d) Se logra abordar las bases de la contabilidad de costos e identificar cuál es el método de costeo más adecuado para que se aplique a una empresa de servicios, pero que requiere de registro de costos por lo que se identificó el método por procesos.
- e) Muchos de esos datos sobre costos y gastos tuvieron que ser generados bajo supuestos, complementándolos con el conocimiento y la experiencia de la propietaria sobre las operaciones del negocio, situación que no le resta valor a la información, pero sí tiene el riesgo de no ser precisa. Dichas condiciones

en lo relativo a la recopilación y uso de la información contable correspondiente a la operación de la entidad, justifica la necesidad de plantear un sistema de control de costos y de gastos.

- f) La empresa Nova Spa Móvil carece de un sistema de control de costos y de gastos ,y en general de un sistema de información contable, siendo que por sus características operativas se considera factible, y con carácter de urgencia, el diseño y la implementación de un sistema de control de costos de servicios por procesos.

#### **4.5 RECOMENDACIONES**

Las siguientes recomendaciones están enfocadas en mejorar la gestión del sistema de información contable.

Estas recomendaciones se someten a la consideración de la propietaria del negocio, quien en definitiva es la que decidirá el momento y la forma de su implementación.

- Se recomienda llevar un control de los documentos y que el proceso no lo haga una sola persona, esto quiere decir que toda la documentación que se haga de los servicios que brinda Nova Sapa Móvil, se tramiten a la administradora de la empresa para que en forma ordena y precisa servicio se deberá enviar a la administración para llevar un control en auxiliares de lo que genera y gasta la empresa.
  
- Como la contabilidad de un sistema de costos es muy rigurosa. ya que los errores pueden llegar a afectar la utilidad del negocio, se recomienda

contratar una persona que se encargue del proceso de compras y costeo, luego el contador se encargará de hacer la revisión del proceso. Esto ayudará que no sea la misma persona y el error no sea identificado.

- La elaboración de un plan de negocio, documento que sería de utilidad para fortalecer la gestión empresarial. Además, dicho documento podría usarse como herramienta para detallar aspectos relativos a la planeación estratégica, los factores del entorno, el perfil del mercado y de los clientes, la descripción de los productos y los servicios brindados, así como elementos imprescindibles para el trabajo contable – financiera. Además, podría utilizarse para realizar una evaluación más objetiva del alcance de las metas y hacer los ajustes necesarios para optimizar la gestión operativa de la empresa.
- Valorar la conveniencia de que la propietaria del negocio se procure una formación básica en el área de contabilidad, a efecto de que, como complemento a la previsión de contratar los servicios de un contador, se le facilite la comprensión y el uso de la información que genere ese servidor, esto con el objetivo de facilitar el proceso, determinar las acciones prioritarias y tomar decisiones acertadas.
- Para cumplir esta recomendación hay una amplia oferta en instituciones públicas y en organizaciones privadas, las cuales cuentan con programas y talleres cortos de contabilidad básica para pequeños empresarios.

- Fijar objetivos para el departamento financiero – contable que cumplan con las siguientes características: medibles, con elementos específicos, prácticos y realistas, de modo que se conviertan en un parámetro para la planificación, la ejecución y evaluación de las actividades y la toma de decisiones.
  
- Establecer un sistema de información contable completo, para cuyo fin se sugiere, entre otros requerimientos, cumplir con los siguientes aspectos: custodia y archivo de facturas de compras, obtención de comprobantes de transporte, de pago de servicios públicos, de alquiler de local, de contratación de servicios profesionales y en general, de cualquier erogación por bienes y servicios destinados a la operación del negocio. Además, dicho sistema de información contable, ha de tener suficiente respaldo de los registros generales, así como de los registros auxiliares correspondientes a compras, existencia de inventarios, clientes, proveedores comerciales, entre otros.

- Estandarizar el control de los procesos de prestación de servicios de depilación, masajes y tratamiento facial, lo cual ayudará a tener claridad en la asignación de los costos directos. De esta manera, se logrará mayor precisión sobre la cantidad de insumos y de tiempo destinado a los diversos servicios que se presten, lo cual se verá reflejado en un registro correcto de la información contable.
- Identificar las posibilidades de reducir los costos de las cremas, los aceites y otros insumos utilizados durante las sesiones de trabajo, para cuyo fin resultaría de utilidad la consulta periódica y oportuna de la estructura de costos, a efecto de realizar las gestiones necesarias para esa reducción de costos. Para este fin se pueden obtener cotizaciones antes de comprar, renegociar los precios de compra y buscar nuevos proveedores comerciales.
- Valorar la conveniencia y necesidad de diseñar e implementar, a la brevedad posible, un sistema de control de costos por procesos, como herramienta fundamental que genere el insumo de información para propósitos contables generales, orientados a una determinación razonable y con la mayor precisión posible de los resultados de la operación de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Acosta, G. (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de un centro de enseñanza del idioma inglés, aplicado técnicamente a la contabilidad en la ciudad de Ibarra*. Ibarra: Universidad del Norte.

Arias, G. (2006). *Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica*. 5<sup>ta</sup> Edición. Caracas, Venezuela: Episteme, CA.

Barrantes, R. (2013). *Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*. 5<sup>ta</sup> Edición. San José: EUNED.

Céspedes, M. (2015). Diseño de un sistema de costos de la envasadora, en la producción de sifones con agua en el periodo de enero a abril del 2015 (Tesina de Bachillerato, Colegio San Vicente de Paul), Cádiz, España.

Gómez, O. (2005). *Contabilidad de costos*. 5<sup>ta</sup> edición. México: McGraw Hill.

Gómez, M. (1998). *Elementos de estadística descriptiva*. 3<sup>ra</sup> edición. San José: EUNED.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5<sup>ta</sup> e. México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P (2014). *Metodología de la Investigación*. 6 Ed. México: Mc Graw Hill

Méndez, C. (2001). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. 3<sup>ra</sup> edición.  
Santafé de Bogotá: McGraw-Hill interamericana.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

Alfaro, J. (2011). *II Unidad: Sistema de costos por órdenes específicas*. Nicaragua: Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí.

Análisis de costo-volumen-utilidad (s.f.). En *Los costos*. Recuperado de <http://www.loscostos.info/utilidad.html>

Araya, C. (2016). *Análisis de un módulo de costos que se pueda integrar al sistema actual de la Asociación Solidarita de Empleados de GBM de Costa Rica y Compañías afines, para la apertura de un Lubricentro*. (Tesina de Bachillerato, Universidad Hispanoamericana), San José, Costa Rica.

Arias, A. (2004). *Propuesta de un sistema de costos para la liga contra el cáncer seccional Bogotá*. (Tesis de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Javeriana), Bogotá, Colombia.

Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. 1<sup>ra</sup> edición. México: eumed.net

Berfield, J., Raiborn, C. & Kinney, M. (2001): *Contabilidad de costos: tradiciones e innovaciones*. 5ta Edición. México: Internacional Thompson Editores

Blocher, E., Stout, D., Cokins, G. y Chen, K. (s.f.). *Administración de costos: Un enfoque empresarial*. (4<sup>a</sup> ed.). México: Editorial McGraw-Hill.

Calleja, F. (2010) *Contabilidad I*. México: Pearson Prentice Hall.

Camacho, M. y Rivero, M. (2010). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. España: Pearson Prentice Hall.

Catagora, F. (2007) *Sistemas y procedimientos contables*. México: McGraw-Hill

Chinchilla, A., Guerra, G. & Corrales, F. (2016). *Guía, trabajos finales de graduación, tesis y tesis en ciencias sociales*. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

Contabilidad de costos, (s.f). *En Universidad de Santander*. Recuperado de <http://service.udes.edu.co/modulos/documentos/rafaelcantor/guiacontabilidaddecostosypresupuestos.pdf>

Educar Chile. Lista de cotejo y escala de apreciación. Dirección electrónica [www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalleid=181752](http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalleid=181752)

Fernández, S (2007). *Los proyectos de inversión: evaluación financiera*. 1era edición. Costa Rica: Editorial tecnológica de Costa Rica.

Fundamentos de la contabilidad de costos (s.f.). En *UCLA*. Recuperado de [www.ucla.edu/ve/DAC/.../costol/.../Unidad%20I.CostosI.fondo%20editorial.doc](http://www.ucla.edu/ve/DAC/.../costol/.../Unidad%20I.CostosI.fondo%20editorial.doc)

García, J. (2008) *Contabilidad de Costos*. 3ª. Edición. México: Editorial McGraw-Hill.

Gómez, S. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. 1ª edición. Córdoba: Brujas.

Harrison, W. & Horngren, C. (2003). *Contabilidad*. 5<sup>ta</sup> edición. México: Editorial Pearson Education.

Hernández, V. (s.f). *Costos estándar*. Recuperado de <http://brd.unid.edu.mx/recursos/Contabilidad%20de%20costos/Bloque%205/Lecturas/1.%20Apuntes%20de%20costos%20III.pdf>

Polimeni, R.; Fabozzi, F. y Adelberg, A. (2004). *Contabilidad de costos: Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. 3<sup>a</sup> edición. México: McGraw-Hill.

Saenz, N. (s.f.). *Investigación inventario y costo de ventas, métodos de conteo de inventario*. Universidad Ecotec. Recuperado de [www.ecotec.edu.ec/...de\\_clases/10370\\_2011\\_MKT\\_RFUENTES\\_00417.doc](http://www.ecotec.edu.ec/...de_clases/10370_2011_MKT_RFUENTES_00417.doc)

Universidad José Carlos Mariategui (s.f.). *Análisis de costo, volumen y utilidad*. Recuperado de [http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur\\_comercial/ContCostosPresupuesto-II-04.pdf](http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur_comercial/ContCostosPresupuesto-II-04.pdf)

Valenzuela, C (2014). Determinación del costo unitario, una herramienta financiera eficiente en las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 87, 4-18.

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

### Glosario

**Contabilidad:** Técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

**Sistema de costos:** Conjunto de métodos, normas y procedimientos, que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, así como el proceso de registro de las erogaciones de una o varias actividades productivas en una empresa.

**Costos:** Conjunto de valores que se aplican en la fabricación o elaboración de un producto o la prestación de un servicio

**Gastos:** El gasto es un desembolso, egreso o erogación que se consume corrientemente, es decir, en el mismo período en el cual se causa, o un costo que ha rendido su beneficio.

**Abreviaturas**

L/P Largo Plazo

M.O.D. Mano de Obra Directa

M.P. Materia Prima

M.P.D. Materia Prima Directa

NAA National Association of Accountants

NIA: Norma Internacional de Auditoria

NIC: Norma Internacional de Contabilidad

NIIF: Norma Internacional de Información Financiera

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1. ENTREVISTA**

### **Objetivos de la entrevista:**

#### **Objetivo general**

Determinar la importancia otorgada por la propietaria de Nova Spa Móvil S.A. a la gestión contable que permita proporcionar información de interés para la formulación de sistema de control de costos más apropiado, según las necesidades de la empresa. A continuación se presentarán una serie de preguntas, favor de responder con sinceridad cada enunciado, con el fin de obtener un producto confiable.

#### **Objetivos específicos:**

1. Identificar el perfil académico del encargado de la gestión contable y de la toma de decisiones financieras.
2. Definir el grado de conocimiento técnico que posee el encargado de la gestión contable y de la toma de decisiones financieras sobre la temática de contabilidad de costos.
3. Identificar el interés y la receptividad del encargado de la gestión contable y de la toma de decisiones para mejorar los procedimientos del sistema de información contable vigentes en la entidad.

#### **Resultados esperados de la entrevista:**

1. Recabar la mayor cantidad de información que permita realizar un análisis de la gestión contable.
2. Analizar el sistema de información contable y los documentos de respaldo en uso a finales del año 2016, a efecto de identificar el sistema de control de costos más apropiado para la entidad.

**Anexo 1. (Instrucciones: el entrevistador leerá cuidadosamente cada una de las preguntas formuladas en el siguiente cuestionario tomando nota de las respuestas. De ser necesario, el entrevistador hará las aclaraciones pertinentes para procurar la mayor comprensión y fluidez de la entrevista)**

Mi nombre es Laura Zúñiga, estudiante de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana. Me encuentro realizando mi trabajo final de graduación para optar por el grado de bachillerato, por lo que le agradezco su colaboración al compartir su conocimiento en relación con la gestión general y contable de Nova Spa Móvil S.A. La información brindada es estrictamente confidencial y será utilizada solo para fines académicos.

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

.....

**(Objetivo específico 1: Perfil del entrevistado):**

1. Nombre completo: \_\_\_\_\_
2. Cargo que desempeña en la empresa:  
\_\_\_\_\_
3. ¿Cuáles son las principales funciones que debe realizar diariamente en la compañía?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Comente cuál es la principal motivación que la impulsa a dedicarse al negocio de los spas.

---

---

5. ¿Cuál es el factor que permite destacar a su negocio de la competencia?

---

---

6. ¿Cuál es su último grado académico obtenido?

- |                   |                                      |                                    |
|-------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Primaria.      | <input type="checkbox"/> Incompleta. | <input type="checkbox"/> Completa. |
| 2. Secundaria.    | <input type="checkbox"/> Incompleta. | <input type="checkbox"/> Completa. |
| 3. Técnico.       | <input type="checkbox"/> Incompleta. | <input type="checkbox"/> Completa. |
| 4. Universitaria. | <input type="checkbox"/> Incompleta. | <input type="checkbox"/> Completa. |
| 5. Maestría.      | <input type="checkbox"/> Incompleta. | <input type="checkbox"/> Completa. |
| 6. Doctorado.     | <input type="checkbox"/> Incompleta. | <input type="checkbox"/> Completa. |
| 7. Otros.         | <input type="checkbox"/> Incompleta. | <input type="checkbox"/> Completa. |

7. Favor indicar las áreas en las que ha obtenido certificaciones académicas:

---

---

8. Su edad (**marcar con una equis el rango que corresponda**)

18-24     25-34     35-44     45-54     55-64     65 o más

**(Objetivo específico 2: Conocimiento técnico de temas contables):**

9. En sus propias palabras, defina lo que significa para usted "Contabilidad"

---

---

10. Explique cuáles las principales fuentes de ingreso para su empresa.

---

---

11. Enliste las principales fuentes de gastos mensuales para la compañía. **(De ser posible, solicite al entrevistado que los clasifique en costos de insumos, de mano de obra directa y de costos indirectos en la prestación del servicio).**

---

---

12. ¿Podría definir con sus propias palabras lo que es un sistema de control de costos?

---

---

**(Objetivo específico 3: Intereses de la gerencia para mejorar la gestión contable):**

13. ¿Cuáles son los objetivos financiero - contables que espera alcanzar para el 2017?

---

---

14. ¿Cuáles son los principales obstáculos que ha encontrado al momento de llevar a cabo la gestión contable de Nova Spa Móvil?

---

---

15. ¿Cuáles son las acciones a corto y a mediano plazo que usted considera deben implementarse para mejorar la gestión contable de la empresa? Favor explicar

---

---

16. ¿Es la primera vez que recibe apoyo de expertos en el área de contabilidad para implementar mejoras en la gestión administrativa y contable? ¿Por qué no ha solicitado o recibido ese apoyo antes?

---

---

17. Explique su motivación para participar y apoyar a una estudiante en la formulación de este trabajo final de graduación

---

---

18. ¿Cuáles son los beneficios que espera obtener al finalizar el proceso de desarrollo de la tesina?

---

---

19. ¿Tiene alguna observación que le gustaría agregar a esta entrevista?

---

---



**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## ANEXO 1. OBSERVACIÓN

(Instrucciones: La presente guía está diseñada para que el observador pueda recolectar datos necesarios para cumplir con el objetivo general de la investigación. Toda la información proviene de la fuente primaria (Nova Spa Móvil S.A.), por lo que se debe enfatizar en la confidencialidad y el uso estricto de los datos para fines académicos)

	Datos o documentos por recolectar	Aclaraciones pertinentes	Anotaciones del observador
1	Comprobantes de ingresos y facturas de gastos correspondientes al 01 de octubre al 31 de diciembre del 2016	1.1 El observador debe procurar que los respaldos sean claros y legibles 1.2 De ser necesario, el observador hará notas que aclaren el fin de los productos o servicios descritos en las facturas	
2	Estados de cuentas que puedan corroborar pagos tales como alquileres, servicios públicos, planillas, servicios profesionales y compras, entre otros.	2.1 En su defecto, se pueden proporcionar solamente extractos de los estados de cuenta	
3	Registros contables auxiliares utilizados por la empresa	3.1 Algunos ejemplos de los auxiliares son: listados de clientes, nómina de proveedores, detalle de compras y de ventas e inventarios	
4	Estados financieros para el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2016	4.1 De ser posible, respaldar los estados financieros con los correspondientes asientos contables y/o los tres libros legales de contabilidad	
5	Declaraciones de impuestos presentadas a la Dirección General de Tributación	5.1 Declaración de renta periodo 2016 5.2 Declaración informativa periodo 2016 5.3 Declaraciones de venta del 01 de octubre al 31 de diciembre 2016	
6	Documentos diversos que puedan respaldar ingresos, gastos, transacciones varias y la gestión administrativa	6.1 Algunos ejemplos son contratos, correspondencia y correos electrónicos, entre otros	

## ANEXO 3. PRECIOS DE VENTA A FARMACIAS Y AL PÚBLICO

### FINAL

Codigo	Producto	Presentación	PVF+IV	PVP+IV
40000000	ACGLICOLIC CLASSIC MOISTURIZING CREAM SPF15	50 ml	₡19.582	₡27.974
40000002	ACGLICOLIC CLASSIC NOURISHING CREAM	50 ml	₡20.279	₡28.975
40000003	ACGLICOLIC CLASSIC MOISTURIZING GEL	50 ml	₡19.582	₡27.974
40000005	ACGLICOLIC CLASSIC GEL CREAM FORTE	50 ml	₡19.582	₡27.974
40000007	ACGLICOLIC CLASSIC AMPOULES FORTE	5 und. 2 ml	₡11.786	₡16.838
40000015	ACGLICOLIC 20 MOISTURIZING GEL CREAM	50 ml	₡19.582	₡27.974
40000018	SEBOVALIS HAIR SOLUTION	100 ml.	₡14.699	₡21.001
40000019	SEBOVALIS CLASSIC TREATMENT SHAMPOO	200 ml.	₡14.129	₡20.187
40000030	THIOMELAN SKIN LIGHTENER CREAM SPF 15	30 ml.	₡15.936	₡22.765
40000058	SALISES SPOT TREATMENT	15 ml.	₡9.810	₡14.013
40000061	AZELAC FACE, SCALP & BODY LOTION	100 ml.	₡11.749	₡16.784
40000062	AZELAC MOISTURIZING GEL	50 ml.	₡19.054	₡27.218
40000064	AZELAC RU SERUM	30 ml.	₡19.544	₡27.916
40000067	RETISES 0,25 ANTIWRINKLE CREAM	30 ml.	₡19.557	₡27.938
40000068	RETISES 0.5 ANTIWRINKLE CREAM FORTE	30 ml.	₡19.557	₡27.938
40000109	ABRADERMOL MICRODERMABRASION CREAM	50 gr.	₡17.510	₡25.019
40000123	FILLDERMA ONE WRINKLE FILLING CREAM (New!)	50 ml	₡21.932	₡31.331
40000145	HIDRADERM HYAL FACIAL CREAM	50 ml.	₡17.642	₡25.203
40000155	SESKAVEL ANTI-HAIR LOSS LOTION	200 ml.	₡21.522	₡30.745
40000161	SESKAVEL ANTI-HAIR LOSS SHAMPOO	200 ml.	₡13.017	₡18.596
40000179	C-VIT MOISTURIZING FACIAL CREAM	50 ml.	₡17.642	₡25.203
40000184	C-VIT EYE CONTOUR CREAM	30 ml.	₡17.642	₡25.203
40000192	C-VIT INTENSIVE SERUM	5 und. 2 ml.	₡11.030	₡15.752

40000199	C-VIT RADIANCE GLOWING FLUID	50 ml.	€20.426	€29.184
40000207	DRYSES ANTIPERSPIRANT SOLUTION	100 ml.	€12.696	€18.141
40000221	DAESES LIFTING CREAM	50 ml.	€19.582	€27.977
40000225	DAESES FIRING FACIAL GEL CREAM	50 ml.	€19.582	€27.977
40000231	DAESES EYE AND LIPS CONTOUR CREAM	30 ml.	€17.578	€25.111
40000233	DAESES FIRING NECK GEL	50 ml.	€17.456	€24.939
40000240	CELULEX ANTICELLULITE GEL	200 ml.	€30.935	€44.189
40000254	HIDRALOE ALOE GEL	250 ml.	€10.185	€14.546
40000259	GLICARE EYE AND LIP CONTOUR GEL	30 ml.	€17.642	€25.203
40000262	HIDRAVEN FOAMY SOAP FREE CREAM	300 ml.	€12.837	€18.343
40000268	ESTRYSES ANTI-STRETCH MARK CREAM	200 ml.	€25.723	€36.748
40000549	RETISES NANO GEL 0,25%	30 ml.	€15.479	€22.113
40000550	RETISES NANO GEL 0,50%	30 ml.	€16.374	€23.392
40000638	HIDROQUIN WHITENING GEL	50 ml	€17.642	€25.203
40000644	LIPOSOMAL FERULAC SERUM	30 ml	€21.559	€30.801
40000658	SENSYSES LIPOSOMAL CLEANSER SOLUTION	200 ml.	€8.378	€11.967
40000995	SESGEN CELL ACTIVATING CREAM	50 ml	€25.184	€35.982
40000996	SESGEN CELL ACTIVATING LIPOSOMAL SERUM	30 ml	€23.498	€33.569
40001069	NANOCARE INTIMATE HYGIENE GEL	200 ml	€14.791	€21.130
40001083	REPASKIN AFTERSUN GEL (FACIAL/ BODY)	200 ml.	€14.062	€20.089
40001084	REPASKIN SUNSCREEN CREAM GEL SPF 50+	50 ml.	€18.141	€25.913
40001085	REPASKIN MENDER SERUM	30 ml	€12.929	€18.466
40001086	REPASKIN MENDER MIST	50 ml	€19.629	€28.032
40001087	AGLICOLIC LIPOSOMAL SERUM	30 ml	€21.559	€30.798
40001108	ATPSES CREAM NEW!	50 ml.	€19.557	€27.938
40001109	ATPSES SERUM NEW!	30 ml	€21.559	€30.798
40001398	DAESES LIPOSOMAL SERUM	30 ml	€21.559	€30.801
40001456	SENSYSES LIPOSOMAL CLEANSER ROS	200 ml.	€10.467	€14.956
40001457	SENSYSES LIPOSOMAL CLEANSER SEBUM	200 ml.	€8.250	€11.784
40001458	SENSYSES LIPOSOMAL CLEANSER LIGHTENING	200 ml.	€10.314	€14.730

40001569	REPASKIN PHOTOPROTECTOR LOTION SPF30+	200 ml.	€14.387	€20.548
40001570	REPASKIN PHOTOPROTECTOR CORPORAL SPF 50+	200 ml.	€18.766	€26.807
40001673	REPASKIN PHOTOPROTECTOR FACIAL SPF30+	50 ml	€11.152	€15.930
40001724	HIDRADERM HYAL LIPOSOMAL SERUM	30 ml	€20.104	€28.720
40001731	RETIAGE CREMA FACIAL	50 ml	€21.559	€30.801
40001733	RETIAGE CONTORNO DE OJOS	15 ml	€15.666	€22.379
40001734	RETIAGE SERUM	30 ml	€23.498	€33.569
40001949	SESLASH	5 ml	€11.749	€16.788
40001953	DRYSES DEODORANT FOR MEN	75 ml.	€9.279	€13.254
40001954	DRYSES DEODORANT FOR WOMEN	75 ml.	€9.279	€13.254
40002094	FILLDERMA LIPS LIP VOLUMIZER	10 ml/10 ml	€10.479	€14.969
40002153	SESGEN 32 CONTORNO DE OJOS	15ml	€12.309	€17.584