

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**“ANÁLISIS DE LOS COSTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL MONTE AZUL – TARAPOTO, PERÍODO 2015”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS**

BACH. ALTAMIRANO MUÑOZ LIZ KARIN

BACH. GÁRATE NAVARRO KAREN

ASESORA: Dra. ROSSANA H. HIDALGO POZZI

**TARAPOTO – PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**“ANÁLISIS DE LOS COSTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DEL HOTEL MONTE AZUL – TARAPOTO, PERÍODO 2015”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

Aprobado por:

.....  
Econ. M. Sc. Réniger Sousa Fernández

**Presidente**

.....  
CPCC. Mg. Violeta Guillermo Moreno

**Secretaria**

.....  
CPCC. Mtro. Jorge A. Tuesta Pinedo

**Miembro**

.....  
Dra. Rossana H. Hidalgo Pozzi

**Asesora**

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: ALTAMIRANO MUÑOZ LIZ KARIN	
Código de alumno : 108139	Teléfono: 966407661
Correo electrónico : karin-libra@hotmail.com	DNI: 711 09343

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Académico Profesional de:

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis (X)	Trabajo de investigación ( )
Trabajo de suficiencia profesional ( )	

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : "ANÁLISIS DE LOS COSTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL MONTE AZUL -TARAPOTO, PERÍODO 2015"
Año de publicación: 2017

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público * (X)	Embargo ( )
Acceso restringido ** ( )	

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

**7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative*

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



---

Firma del Autor

---

#### 8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

21 / 11 / 2017



  
Prof. Alicia Mercedes Grande Chávez  
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

---

Firma de Unid. de Biblioteca

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	GARATE NAVARRO KAREN	
Código de alumno : 108148	Teléfono:	942401097
Correo electrónico : garatenka@hotmail.com	DNI:	42893823

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Académico Profesional de:	CONTABILIDAD

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	"ANÁLISIS DE LOS COSTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL MONTE AZUL -TARAPOTO, PERÍODO 2015"
Año de publicación:	2017

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

**7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative*

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Firma del Autor

#### 8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

21 / 11 / 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO  
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez  
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## DEDICATORIA

Con todo cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino terminaba, se las dedico a ustedes: Beatriz Muñoz Pompa y Luis Altamirano Fernández; mis queridos padres, los AMO.

**Liz Karin**

Dedico esta tesis a Dios por ser el ser supremo que guía nuestro destino día a día.

A mis queridos padres Ruperto y Rosanita porque son el motor y motivo en mi vida, siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una persona de bien.

A mis hermanos Mar y Hans por todo el apoyo que me han brindado siempre.

A mi compañero de vida Jorge por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

**Karen**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Nacional de San Martín por habernos permitido ser parte de ella, así también a los diferentes docentes que nos brindaron su apoyo y conocimientos durante nuestra formación profesional.

A nuestra asesora de tesis Dra. Rosanna Hidalgo Pozzi por su apoyo y orientación durante el desarrollo de nuestra tesis.

A cada uno de nuestros compañeros, familiares y amigos que de una u otra manera contribuyeron a lograr este peldaño en el camino que iniciamos.



## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado de acuerdo con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Grados y Títulos Profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas, ponemos a vuestra consideración la evaluación del informe de investigación titulado: **“ANÁLISIS DE LOS COSTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL MONTE AZUL – TARAPOTO, PERIODO 2015”**.

Este trabajo ha sido realizado cumpliendo el requisito estipulado en dicho reglamento.

Esperamos que reconozcan los aportes y atributos positivos de la presente investigación, así como que planteen las observaciones respectivas ante alguna deficiencia que pueda presentar; las mismas que contribuirán a mejorar el presente estudio.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente.

Las autoras

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
PRESENTACIÓN .....	ix
ÍNDICE .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
<b>Realidad Problemática .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Formulación del problema .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Justificación del estudio .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4. Limitaciones de la investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Hipótesis.....</b>	<b>16</b>
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	17
<b>2.1. Antecedentes del estudio del problema .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. Bases teóricas .....</b>	<b>20</b>
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	37
<b>3.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2. Nivel de investigación.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3. Población, muestra y unidad de análisis.....</b>	<b>37</b>
<b>3.4. Diseño de investigación. ....</b>	<b>37</b>
<b>3.5. Métodos de investigación. ....</b>	<b>38</b>
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>38</b>
<b>3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos. ....</b>	<b>38</b>
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	39
<b>4.1. Resultados descriptivos y explicativos .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2. Discusión de resultados .....</b>	<b>56</b>
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57
<b>5.1. Conclusiones.....</b>	<b>57</b>
<b>5.2. Recomendaciones .....</b>	<b>53</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	59
ANEXOS .....	61
<b>Anexo N° 01. Operacionalización de las variables.....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo N° 02. Matriz de consistencia. ....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo N° 03. Instrumento variable I. ....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo N° 04. Instrumento variable II. ....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo N° 05. Estados financieros.....</b>	<b>67</b>

## RESUMEN

La presente investigación que lleva por título “Análisis de los Costos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, Periodo 2015”, tiene como objetivo establecer la incidencia de los costos operativos sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015, para lo cual se planteó como problema la siguiente pregunta ¿Cómo incide los costos operativos en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015?, así mismo se planteó como hipótesis la siguiente afirmación “los costos operativos inciden de manera directa en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015”.

La metodología que se utilizó en este trabajo de investigación es el inductivo, puesto que el estudio partió de un estudio específico y concluyen en uno general, además es de diseño descriptivo explicativo no experimental. La muestra estuvo conformada por el acervo documentario que nos permitió obtener la información de los costos operativos. La fuente de información que se tuvo para la variable rentabilidad fueron los estados financieros, de ello se llegó a concluir que los costos operativos incidieron en la rentabilidad de manera negativa, puesto que el Hotel Monte Azul en el 2015 tuvo una rentabilidad menor a la del año 2014, esto se debió a que no existe un adecuado control de los costos operativos.

### **Palabras clave:**

Costos operativos - Rentabilidad

## **ABSTRACT**

This research entitled "Analysis of Operating Costs and impact on the profitability of Hotel Monte Azul - Tarapoto, Period 2015", aims to establish the incidence of operating costs on the profitability of Hotel Monte Azul - Tarapoto, in the period 2015. was raised as problem the next question, what is the impact of operating costs in the profitability of Hotel Monte Azul in the same period 2015?, and as hypothesized the following affirmation" operating costs affecting directly in the profitability of Hotel Monte Azul in the period 2015 ".

The methodology used in this research is deductive, since the study was based on a specific study and conclude a general one, also explanatory descriptive non-experimental design. The sample consisted of the documentary heritage that allowed us to obtain information from the operating costs. The source of information was the profitability endpoint were the financial statements, it was reached the conclusion that operating costs affected the profitability negatively, since the Hotel Monte Azul in 2015 had a lower profitability of the 2014, this was because there is no adequate control of operating costs.

Keywords:

Operating Costs - Profitability



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### Realidad Problemática

El desarrollo y expansión de la tecnología y el conocimiento ha traído consigo una mejora considerable a la calidad de vida de la población, ya que facilita el desarrollo de las tareas y actividades cotidianas de las personas. Sin embargo, frente a ello, surge una nueva necesidad en las personas, el cual nace como producto del cansancio producido por estar en un continuo contacto con este mundo desarrollado, es así que en su búsqueda de apartarse de los ruidos molestos que trae consigo las grandes ciudades, migran por periodos cortos de tiempo a distintos lugares dentro de su país o el mundo. Ante ello, las empresas del sector turístico se ven beneficiados de manera considerable, pero de entre todos ellos se podría decir que el sector hotelero es el que abarca un gran porcentaje del mercado, esto debido a que captan a las personas que llegan a los lugares en los cuales se encuentran. Es por esta razón, que las empresas dedicadas a este giro de negocio, buscan desarrollarse económicamente para ejercer y predominar en una esfera determinada, buscando así su liderazgo y establecimiento en el mercado. Las empresas con mayor rentabilidad son aquellas que mantienen un margen de sus costos y gastos, contribuyendo de esa manera con el desarrollo económico y el control de las operaciones que genera la empresa en un determinado periodo. Es muy importante seguir de cerca la rentabilidad de una sociedad, porque los negocios van evolucionando, así como la situación económica y política del país, y todos los cambios, mejoras y alteraciones que solicitan los clientes cuando compran un producto afectan directamente a la empresa y por ende a su rentabilidad. Un claro ejemplo de ello, es lo mencionado por un diario reconocido de España (Reuters), que en un artículo publicado el 23 de junio de 2015, menciona que la rentabilidad de los hoteles españoles recibió un fuerte empujón en mayo gracias a la evolución favorable de la demanda y la subida de los precios hoteleros. Según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), los hoteles españoles registraron en mayo 28 millones de pernoctaciones, una cifra que supera en un 5,0 por ciento a la del mismo mes de 2014. La mayor demanda permitió elevar los precios y mejorar la rentabilidad de los hoteles, cuyos ingresos por habitación disponible subieron en mayo en dos dígitos (+11,2 por ciento) a 42,5 euros.

El Perú es uno de los 10 países más visitados, dicha realidad contribuye con el rendimiento económico de los hoteles existentes en nuestro país. Es por ello que Carlos Canales, presidente de Canatur, en una declaración realizada en septiembre del 2012, a los inversionistas árabes, menciona que el país se ha especializado en apostar por negocios que generen una rentabilidad de hasta un 18%, lo que permitiría sacar adelante los desarrollos ubicados en Cusco, Lima, Trujillo, Chiclayo, Piura y otras ciudades del Perú. En la provincia de San Martín el sector hotelero es uno de los negocios más rentables, ya que contribuye con el desarrollo de las empresas debido a una buena dinámica.

El Hotel Monte Azul es uno de los hoteles más llamativos y visitados de la ciudad de Tarapoto, sin embargo, en los últimos años se ha visto un descenso en los niveles de rentabilidad. Ante este problema, el gerente optó por recortar el personal, sin obtener mayores resultados. Al escuchar los comentarios del encargado de llevar la contabilidad dentro de la empresa, se puede evidenciar que existe un inadecuado manejo de los costos operativos dentro del hotel, razón por la cual en el periodo 2013 se ha presentado una pérdida aproximada de S/. 1,000.00 nuevos soles, y en el periodo 2014 un aproximado de S/. 1,500.00 nuevos soles.

Es por esta razón que la investigación se centró en conocer cuál es la incidencia de la evaluación de los costos operativos en la rentabilidad de la empresa Hotel Monte Azul en el periodo 2015.

### **1.1. Formulación del problema**

¿Cómo incide los costos operativos en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015?

### **1.2. Justificación del estudio**

La presente investigación se justifica en función a la gran importancia de analizar los costos operativos, y la incidencia que tiene sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015, contribuyendo con el desarrollo económico y social del hotel y con el control de sus costos para evitar gastos innecesarios que afecten la generación de ingresos del giro del negocio. Así mismo, la investigación se justifica bajo los siguientes parámetros.

### **Justificación Teórica**

La presente investigación se encuentra fundamentada mediante la aplicación de la teoría de **Horngren, Ch. (2013)**, destinada a desarrollar la variable I (costos operativos), mientras que el contenido de la variable II (rentabilidad), se encuentra dada por la teoría del autor **Andía, W. (2010)**, ello concreta que los resultados de la presente investigación son concretos, objetivos y fiables, de esta manera la presente, puede servir como base y/o antecedentes para futuros investigadores.

### **Justificación Metodológica**

La investigación se justifica metodológicamente, ya que proporciona información y conocimientos nuevos, de los costos operativos y su incidencia en la rentabilidad con base a la creación de instrumentos para la evaluación eficaz y eficiente, sirviendo como cimiento para la toma de decisiones que la empresa crea conveniente, para el cual se aplicó diversos instrumentos para la recolección de datos como son, los documentos financieros y lista de cotejo.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación se justifica de forma práctica debido, a que mediante la información real y objetiva que se obtuvo, se pudo obtener resultados confiables que contribuyen con el mejoramiento de ciertas deficiencias y problemas identificados durante el desarrollo del estudio. Y así mismo sirve para aquellas empresas que se encuentren dentro del mismo rubro de estudio, adaptándole a su realidad y solucionando sus problemas.

### **Importancia**

La presente investigación es de suma importancia para la empresa, ya que se estudió el análisis de los costos operativos además se estableció la incidencia en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015. De esta manera se contribuye con información que ayuda a determinar el deficiente control de los costos operativos lo cual afectó a su rentabilidad, ello sin duda ayuda a la toma de decisiones con respecto a los costos operativos de esta manera mejorar su rentabilidad.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Establecer la incidencia de los costos operativos sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar los costos operativos del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.
- Analizar la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.
- Determinar la incidencia de los costos operativos sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

#### **Limitaciones de tiempo.**

Para resolver la presente investigación los investigadores sólo utilizaron un promedio de 1 hora semanal durante 4 meses, debido a que esa era la política de los propietarios de la empresa objeto de estudio.

#### **Limitaciones de espacio.**

Los resultados de la presente sólo son válidos a considerar en la empresa objeto de estudio, siendo esta la empresa Hotel Monte Azul.

#### **Limitaciones económicas.**

La presente investigación fue financiada íntegramente con recursos propios de los investigadores, es por ello que el mismo fue limitado.

### **1.5. Hipótesis**

**Hi:** Los costos operativos inciden de manera directa en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio del problema**

#### **Internacional**

Rodríguez & Marrero (2004), en su trabajo de investigación: Análisis de los costos operativos y financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Policlínica Maturín, S.A. periodo 1999 -2002. (Tesis de titulación). Universidad de Oriente. Venezuela. Llegaron a la conclusión: La empresa Policlínica Maturín, S.A, cuenta con una estructura de costo bien definida, en donde se destacan como los rubros más importante: costo de venta, gasto de personal, gastos financieros y servicios externos. Al clasificar los costos en relación a su comportamiento, en comparación con los ingresos, se pudo encontrar que los costos variables representaron un promedio del 39,11 %, y los costos fijos promediaron el 42,93%. Al efectuar el análisis de los estados financieros mediante las razones de rentabilidad se puede puntualizar La razón de ingresos sobre activos y la tasa de rendimiento del capital, mostró una tendencia ascendente en los años 1999 y 2001, mientras que, durante los años 2000 y 2002, su inclinación fue descendente debido a una disminución en los ingresos. Pero, a escala general estas medidas financieras promediaron un alto nivel de rentabilidad. Es decir, el control de los costos y gastos aportan con el desarrollo económico del policlínico, contando con una buena estructura de sus costos policlínico puede contribuir con un buen control interno de sus costos proporcionando información concreta de los costos que incurre determinadas áreas de trabajo que posee el policlínico.

Alberca & Rodríguez (2012), en su título de investigación: Incremento de rentabilidad en la empresa “El Carrete” (tesis de titulación). Universidad Central Del Ecuador. Ecuador. Concluyeron que: El proyecto de expansión de la empresa es factible puesto que en este nuevo mercado se puede obtener un mayor crecimiento de ventas el mismo que al ser adecuadamente aprovechado permitirá a la empresa incrementar la Rentabilidad del negocio, es decir la

empresa mencionada generará rentabilidad ya que es nueva y única en el mercado, facilitando así su desarrollo y expansión en el mercado.

Ortiz (2015), en su tesis: Estudio de la rentabilidad en el sector del fitness a través de los balances de gimnasios y hoteles de alto nivel. (Tesis de titulación). Universidad de Huelva. España. Llego a la conclusión: En este estudio se ha realizado un análisis de la rentabilidad de hoteles de alta gama y rentabilidad de gimnasios en Madrid. El objetivo fundamental del mismo es determinar si la rentabilidad de un gimnasio se puede asimilar a la rentabilidad de un hotel de alto nivel. Este análisis se ha efectuado desde el contraste de hipótesis y, a continuación, se exponen las aportaciones de este estudio que se derivan de los objetivos planteados y de las hipótesis contrastadas. En primer lugar, en relación con el primer objetivo, y según el análisis estadístico efectuado, las rentabilidades de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de Madrid para el ejercicio 2009 son similares a las rentabilidades de los gimnasios de la misma ciudad en el mismo periodo. Cabe destacar que este resultado es compatible con la idea de que solamente en el caso del hotel Auditórium y del gimnasio físico se alcanzan cifras aceptables de rentabilidad; efectivamente, el resto de establecimientos estudiados arrojan cifras poco deseables en el análisis económico-financiero. A este respecto hay que considerar la especial coyuntura existente en España en el año 2009 y, por supuesto, las limitaciones del análisis realizado, ya que se debe ser consciente de las restricciones informativas que tienen las cuentas anuales. Ellas sólo se refieren a un momento determinado y, por eso, adolecen de algunas limitaciones informativas. Es decir, los negocios dedicados al rubro hotelero son rentables asimismo los gimnasios, contribuyendo con el establecimiento en el mercado de estos rubros.

## **Nacional**

Phala (2015), en su trabajo de investigación: Gestión de costos de servicio y rentabilidad de hotelería e inversiones Latino S.A. Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad Puno. Periodos 2009-2010. (Tesis de titulación). Universidad nacional del Altiplano. Puno. Perú. Llegó a la conclusión que: el Hotel Tierra

Mística Qalabaya se ha determinado que los costos son muy altos, debido a que no existe un control de saldos en los insumos, la deficiencia existente en los excesivos gastos indirectos y por otra parte la falta de capacitación al personal que labora en el hotel. Puesto que los costos totales incluyendo gastos administrativos y de ventas del primer año ascendieron a S/. 792,593.54 mientras que los ingresos totales llegaron a S/. 623,109.06 esto nos indica que hay pérdida al igual que el segundo año los costos totales ascendieron a S/ 1,007,641.21y las ventas totales son de S/. 809,811.83. Esto nos indica una pérdida significativa para la empresa en ambos años. Por otro lado, el análisis e interpretación de los estados financieros con el fin de determinar la rentabilidad, se empleó un conjunto de índices ratios financieros como cálculo de la rentabilidad económica, asimismo se valió del cálculo de la rentabilidad financiera y económica que nos permitieron obtener resultados para conocer la situación financiera de la empresa. En resumen nos muestran que la rentabilidad de la inversión (económica) obtenida por la empresa ha sido del 1.81% en el periodo 2009 y 0.6% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido, haciendo una comparación de ambos periodos podemos observar que la rentabilidad ha sufrido una disminución del 1.21% respecto al periodo 2009; asimismo la rentabilidad sobre capitales propios obtenida por la empresa ha sido del 6.07% en el periodo 2009 y 1.90% en el periodo 2010, por cada Nuevo sol invertido en el patrimonio. Es decir, la rentabilidad forma parte del control de los costos, porque a través de ello, se genera el rendimiento del negocio, como también la disolución de la misma, el control de los gastos es muy importante porque se evitará gastos innecesarios, como también la inversión de costos.

Meza (2012), en su tesis: La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima metropolitana, año 2012. (Tesis de titulación). Universidad san Martín de Porres. Lima. Perú. Concluyó: que la mayoría de empresas están muy arraigadas a aplicar los indicadores tradicionales en vez de aplicar instrumentos actuales como el valor económico agregado, que es un indicador de medición de la rentabilidad, y ese es uno de los motivos por lo que no se han tomado

correctas decisiones estratégicas. Las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores cuentan con una gestión de costos, pero no han establecido un mecanismo estratégico ante un mercado competitivo, por ende, han obtenido resultados moderados y no han estado en constante crecimiento económico y financiero. Es decir, el controlar los costos que incurren las operaciones, es necesario para una buena gestión de los mismos, de esta manera se puede evitar los sobre costos que generan pérdida de la materia prima, mano de obra. Etc.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Costos operativos**

Horngrén (2013), menciona que los costos operativos son los egresos incurridos en la prestación de servicios que se brindan a los que adquieren el servicio.

Torres (2006), menciona que son aquellos costos que se sacrifican del consumo para incurrir en la prestación de los servicios. Son valores que se asignan a los materiales y la mano de obra que participan directa e indirectamente en el proceso de producción de bienes o servicios. (pág. 20)

Andrade (2011). Indica que los costos operativos son aquellos costos que se sacrifican del consumo para la prestación de un servicio. Así mismo son valores que se asignan a los materiales y a la mano de obra que participan directa o indirectamente en el proceso de producción de bienes, como también en el servicio, dependiendo del giro del negocio a que se dedica la empresa.

Sánchez (2010), menciona que cuando hablamos de costos operativos, nos referimos al monto en efectivo o desembolsos de dinero o la utilización de los recursos con la finalidad de obtener un servicio determinado contribuyendo con la sociedad.



Cerisola (2008). Menciona que es el esfuerzo y los recursos que se han invertido para la prestación de un servicio, entre las cuales se invierten materiales directos, indirectos, mano de obra, gastos indirectos de fabricación, etc.

### **Elemento de los costos**

Cerisola (2008). Indica que los elementos de los costos, para la prestación de un determinado servicio, son los siguientes:

**Materiales**, son los principales recursos que se usan en la producción; éstos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y costos indirectos. Cerisola (2008), el costo de los materiales puede dividirse en materiales directos e indirectos, de la siguiente manera:

**Material directo**, son todos los que pueden identificarse en la fabricación de un producto terminado, fácilmente se asocian con éste y representan el principal costo de materiales en la elaboración del producto. Eje. Madera aserrada que se utiliza en la fabricación de un repostero.

**Materiales indirectos**, son todos aquellos involucrados en la elaboración de un producto, pero no son materiales directos. Estos se incluyen como parte de los costos indirectos de fabricación. Eje. Pegamento usado en construir el repostero.

**Mano de Obra**, es el esfuerzo físico o mental empleados en la fabricación de un producto. Según Cerisola (2008), los costos de mano de obra pueden dividirse en mano de obra directa y mano de obra indirecta, como sigue:

- **Mano de obra directa**, es aquella directamente involucrada en la fabricación de un producto terminado que puede asociarse con éste con facilidad y que representa un importante costo de mano de obra en la elaboración del producto. El trabajo de los operadores de una máquina en una empresa de manufactura se considera mano de obra directa.

- **Mano de obra indirecta**, es aquella involucrada en la fabricación de un producto que no se considera mano de obra directa. La mano de obra indirecta se incluye como parte de los costos indirectos de fabricación. El trabajo de un supervisor de planta es un ejemplo de este tipo de mano de obra.

**Costos Indirectos de Fabricación**, se utiliza para acumular los materiales indirectos, la mano de obra indirecta y los demás costos indirectos de fabricación que no pueden identificarse directamente con los productos específicos. Ejemplo de otros costos indirectos de fabricación, además de los materiales indirectos y de la mano de obra indirecta, son arrendamiento, energía y calefacción, y depreciación del equipo de la fábrica (Cerisola, 2008).

### **Clasificación de los Costos**

Torres (2006), menciona que los costos se clasifican de la siguiente manera:  
De acuerdo con la función en la que se incurren:

**Costos de producción:** Son los que se generan en el proceso de transformar la materia prima en productos terminados.

**Materia prima:** Es el costo de materiales integrados al producto; por ejemplo, la malta utilizada para producir cerveza; el tabaco para producir cigarrillo, etc.

**Mano de Obra:** Es el costo de la mano o recurso humano que interviene directamente en la transformación del producto, por ejemplo: el salario de un obrero que está en la línea de producción.

**Gastos de fabricación Indirectos:** Son los costos que intervienen en la transformación de un producto, con excepción de la materia prima y la mano de obra directa, como, por ejemplo, el sueldo del supervisor, mantenimiento, energéticos, depreciación.

**Costos de distribución o venta:** Son los que se incurren en el área que se encarga de llevar el producto desde la empresa hasta el último consumidor; como, por ejemplo: publicidad, comisiones.

**Costo de Administración:** Son los que se originan en el área administrativa, como sueldo del personal administrativo, teléfono, oficinas generales.

De acuerdo con su identificación con una actividad, departamento o producto, Torres (2006), lo clasifica en:

**Costo directo:** Es el que identifica plenamente con una actividad, departamento o producto; por ejemplo: sueldo correspondiente a la secretaria del director de venta, es un costo directo para el departamento de ventas, la materia prima es directa para el producto.

**Costo indirecto:** Es el que no se puede identificar con una actividad determinada; por ejemplo: la depreciación de maquinaria, o el sueldo del director de producción. Algunos costos son duales; es decir, son directos e indirectos al mismo tiempo, como el sueldo del gerente de producción es directo para los costos del área de producción, pero es indirecto para el producto, eso depende de la actividad que se esté analizando.

De acuerdo con el tiempo cuando que fueron calculados, Torres (2006), lo clasifica en:

**Costos históricos:** Son los que incurrieron en un determinado período, por ejemplo, los costos de productos vendidos o los costos de los que se encuentran en proceso; estos costos son de gran ayuda para predecir el comportamiento de los costos predeterminados.

**Costos predeterminados:** Son los que se estiman con bases estadísticas y se utilizan para elaborar presupuestos.

De acuerdo con el tiempo en que se cargan o se enfrentan a los egresos, Torres (2006) lo subdivide en:

**Costos del período:** Son los que se identifican con los intervalos de tiempo y no con los productos o servicios, por ejemplo: alquiler de la oficina de la compañía, cuyo costo se lleva en el período en que se utilizan las oficinas, sin importar cuando se vendan los productos.

**Costos del producto:** Son los que se llevan contra los ingresos únicamente cuando han contribuido a generarlos en forma directa; es decir, son los costos de los productos que se han vendido, sin importar el tipo de venta, ya sea a crédito o al contado, de tal suerte que los costos que no contribuyeron a generar ingresos en un período determinado, quedarán inventariados.

De acuerdo con la autoridad sobre la incurrencia de un costo, Torres (2006) lo subdivide en:

**Costos controlables:** Son aquellos sobre los cuales una persona, a determinado nivel, tiene autoridad para realizarlos o no.

**Costos no controlables:** En algunas ocasiones no se tiene autoridad sobre los costos que se incurren; tal es el caso de la depreciación del equipo para el supervisor, ya que el costo por depreciación fue una decisión tomada por la alta gerencia. Los costos controlables no son necesariamente iguales a los costos directos porque, por ejemplo, el sueldo del director de producción es directo a su área, pero no controlable por él. Estos costos son el fundamento para diseñar contabilidades por áreas de responsabilidad o cualquier otro sistema de control administrativo.

De acuerdo con su comportamiento, Torres (2006) lo clasifica en:

**Costos variables:** Cambian o fluctúan en relación directa a una actividad o volumen dado. Dicha actividad puede ser referida a producción o ventas; por



ejemplo: la materia prima cambia de acuerdo con la producción y las comisiones dependiendo a las ventas.

**Costos fijos:** Son los que permanecen constantes dentro de un periodo determinado, sin importar si cambia el volumen; por ejemplo: los sueldos, la depreciación en línea recta, el alquiler del edificio. Dentro de los costos fijos tenemos dos categorías:

**Costos semivariantes o semifijos:** Están integrados por una parte fija y una variable; son ejemplos característicos los servicios públicos, la luz, el teléfono.

De acuerdo con la importancia sobre la toma de decisiones:

**Costos relevantes:** Se modifican o cambian de acuerdo con la opción que se adopte, también se les conoce como diferenciales; por ejemplo: cuando se produce la demanda de un pedido especial existiendo capacidad ociosa; en este caso, los únicos costos que cambian si se acepta el pedido son los de materia prima, energético, fletes, etc. La depreciación del edificio permanece constante, por lo que los primeros son relevantes, y el segundo irrelevante para la toma de decisión. Torres (2006).

**Costos irrelevantes:** Son aquellos que permanecen inmutables sin importar el curso de acción elegido.

De acuerdo con el tipo de Costo incurrido:

**Costos desembolsables:** Son aquellos que implican una salida de efectivo, por lo cual pueden registrarse en la información generada por la contabilidad. Dichos costos se convertirán más tarde en costos históricos. Los costos desembolsables pueden llegar o no a ser relevantes al tomar decisiones administrativas. Un ejemplo de un costo desembolsables es la nómina de la mano de obra actual. Torres (2006).

**Costo de oportunidad:** Es aquél que se origina al tomar una determinada decisión, la cual provoca la renuncia a otro tipo de opción que pudiera ser considerada al llevar a cabo la decisión. El costo de oportunidad representa utilidades que se derivan de opciones que fueron rechazadas al tomar una decisión, por lo cual nunca aparecerán registradas en los libros de contabilidad; sin embargo, este hecho no exime al administrador de tomar en consideración dichos costos. Torres (2006).

De acuerdo con el cambio originado por un aumento o disminución en la actividad, Torres (2006) lo clasifica de la siguiente manera:

**Costos diferenciales:** Son aquellos aumentos o disminuciones en el costo total, o el cambio en cualquier elemento del costo, generado por una variación en la operación de la empresa. Para Torres (2006), estos costos son importantes en el proceso de la toma de decisiones, pues son aquellos quienes mostrarán los cambios o movimientos sufridos en las utilidades de la empresa ante un pedido especial, un cambio en la composición de líneas, un cambio en los niveles de inventarios. Este tipo de costos a su vez se subdivide en dos formas:

**Costos decreméntales:** Cuando los costos diferenciales son generados por disminuciones o reducciones en el volumen de operación, recibe el nombre de costos decreméntales; por ejemplo, el hecho de eliminar una línea de composición actual de la empresa, ocasionará costos decreméntales.

**Costos incrementales:** Son aquellos en que se incurren cuando las variaciones en los costos son ocasionadas por un aumento en las actividades u operaciones de la empresa; un ejemplo típico se presenta cuando se introduce una nueva línea de composición existente, lo que trae como consecuencia la aparición de ciertos costos que reciben el nombre de incrementales.

**Costos sumergidos:** Son aquellos que independientemente del curso de acción que se elija, no se verán alterados; es decir, van a permanecer inmutables ante cualquier cambio. Según Torres (2006), este concepto tiene relación estrecha

con lo que ya se ha explicado acerca de los costos históricos o pasados, los cuales son utilizados en la toma de decisiones. Un ejemplo de ellos es la depreciación de la maquinaria adquirida para efecto de tomarla en consideración o no, con objeto de evaluar la opción de vender cierto volumen de artículos con capacidad ociosa, a un precio inferior del normal. En estas circunstancias es irrelevante tomar la depreciación en el análisis para aceptar ese pedido.

De acuerdo con su relación a una disminución de actividades, Torres (2006), lo subdivide de la siguiente manera:

**Costos evitables:** Son aquellos plenamente identificables con un producto o departamento, de tal forma que, si se eliminara el producto o el departamento, dichos costos se suprimen; por ejemplo, el material directo de una línea será eliminado del mercado.

**Costos inevitables:** Aquellos que no se suprimen, aunque el departamento o producto sea eliminado de la empresa; por ejemplo, si se elimina el departamento de ensamble, el sueldo del director de producción no se modificará.

La Contabilidad de Costos como Herramienta de Control.

Horngrén (2013), indica que el control de costos es una rama importante de la contabilidad de costos. La administración de negocios modernos debe planear y analizar constantemente los resultados de las operaciones con el fin de decidir y eliminar las situaciones que están fuera de control., un control de costo efectivo se caracteriza por la correcta observación de los siguientes aspectos:

a) Delineación de centros de responsabilidad.

Un centro de costo representa una actividad relativamente homogénea para la cual existe una clara definición de autoridad; la ambigüedad de operaciones y responsabilidades destruyen la esencia misma del control de costos.

b) Delegación de autoridad.

Los esfuerzos para realizar el control de costos pueden fracasar si los individuos que tienen a su cargo responsabilidades se encuentran impedidos para delegarlas.

c) Estándares de Costos.

El control de costos supone la existencia de un criterio razonable para medir la participación. Las normas de costos deberían alcanzarse en condiciones de operación normal y eficiente. El individuo cuya responsabilidad se evalúa debe participar en la elaboración de los estándares.

d) Determinación de los costos controlables.

No todos los costos son controlables; los que lo son, se controlan en diferentes niveles de la administración. Horngren (2013), sugiere que las fluctuaciones en los precios de los suministros pueden estar fuera de control de la administración; un supervisor de departamento puede tener poca o ninguna influencia sobre la fijación de los salarios de los trabajadores de la planta; mientras que el gerente de planta ejerce un control mucho más amplio sobre tales costos.

Sólo los costos que son controlables directamente por un individuo deben considerarse en la evaluación de su responsabilidad.

e) Informe de costo.

Para que el control de costos sea efectivo, se requiere de informes de costos significativos y oportunos, los cuales deben compararse con los resultados reales y estándares.

f) Reducción de costos.

El control de costos alcanza su máximo nivel de perfección cuando existe un plan formal para eliminar las desviaciones desfavorables de las normas de costos. Horngren (2013).

De la cita anterior se desprende que la contabilidad de costo se encarga de proporcionar la información necesaria para calcular correctamente la utilidad y valor los inventarios. También es una herramienta útil para la fijación de precios y el control de operaciones a corto, mediano y largo plazos.

### **Análisis punto de equilibrio de los costos**

Horngren (2013), indica que el análisis del punto de equilibrio, conocido también como relación Costo- Volumen - Utilidad, da énfasis a las relaciones entre los diferentes factores que afectan la utilidad. Podemos describir el punto de equilibrio como aquel en el cual los ingresos son iguales a los egresos y por lo tanto no se genera ni utilidad ni pérdida en la operación. El punto de equilibrio nos permite determinar el número mínimo de unidades que deben ser vendidas o el valor mínimo de las ventas para operar sin pérdida.

Cada unidad de producto vendida, debe rendir un ingreso en exceso de su costo variable para contribuir a cubrir los costos fijos y generar la utilidad. En el punto de equilibrio la utilidad es cero lo que quiere decir, que el margen de contribución es igual al costo fijo. Si el volumen de ventas es mayor que el volumen de equilibrio, habrá utilidad, de lo contrario, estaremos frente a una pérdida. Los métodos para calcular el Punto de Equilibrio permiten tener una visión general sobre los caminos a nivel productivo que debemos seguir. Para calcular el Punto

de Equilibrio (Según Horngren, 2013), es necesario tener perfectamente determinado el comportamiento de los costos (Costos Fijos, Costos Variables). Existen tres métodos para determinar el Punto de Equilibrio:

Método de la Ecuación: La técnica de la ecuación es la forma más general de análisis, que se puede adaptar a cualquier situación de Costo-Volumen-Utilidad concebible. Este método tiene raíz en un modelo matemático muy sencillo:

$$\text{Utilidad Operativa} = \text{Ventas} * \text{Costos variables} - \text{Costos Fijos}$$

La ecuación básica para calcular las ventas en unidades puede plantarse así:

$$PvX = CvX + CF + UAI$$

La ecuación básica para calcular las ventas en dinero se expresa así:

$$S = \%CvX + CF + UAI$$

Donde:

- Pv , representa el precio de venta unitario
- Cv , representa el costo variable unitario
- X , representa la cantidad de unidades a vender
- S , representa las ventas en dinero
- %Cv , representa el porcentaje del costo variable
- CF , Representa los costos fijos totales
- UAI , representa la Utilidad Operativa

## Método del Margen de Contribución

Horngren (2013), menciona que el margen de contribución (MC) es igual a los ingresos por ventas menos los costos variables de producción y operación.

Este método es una variación del método de la ecuación y consiste simplemente en dividir los costos fijos operativos entre el margen de contribución unitario.

$$Xe = \frac{CF}{MCu}$$

Xe = Número de unidades a vender para estar en equilibrio.

MCu = Margen de contribución unitario.

CF = Costos y gastos fijos totales

## Método Gráfico

Horngren (2013), el punto de equilibrio puede representarse y calcularse en forma gráfica, teniendo en cuenta la información que suministra el problema. En el eje de las "x", se ubican las ventas en unidades, y en el eje de las "y", las unidades monetarias, (costos e ingresos). Se grafican los ingresos por ventas y los costos operacionales. El punto de intersección de las dos rectas, (ingresos totales y costos totales), determina el punto de equilibrio. Este punto, señala el nivel de ventas en el cual los costos totales operacionales, que equivalen a la suma de los costos fijos y los costos variables de operación, son iguales a los ingresos o ventas. El área anterior o por debajo del punto de intersección o punto de equilibrio es el área de pérdidas, mientras que el área posterior o por arriba del punto de equilibrio es el área de utilidades. Los puntos clave a tener en cuenta para interpretar la gráfica son:

El eje horizontal (X), representa las ventas en unidades.

El eje vertical (Y), representa los costos y las ventas en dinero.

Los costos fijos están representados en una recta horizontal paralela al eje (X), para un rango relevante.

Los ingresos se calculan para los diferentes niveles de ventas.

Los costos variables se calculan para los diferentes niveles.

Al sumar los costos fijos y los costos variables se obtiene el costo total.

### **Evaluación de los costos operativos**

Horngren (2013), indica que para medir los costos operativos de una empresa se utiliza los componentes o elementos que conforman el costo de operación de una actividad o una unidad organizativa dentro de una empresa.”

**Costos fijos.** Su denominación proviene de su carácter constante y de su independencia respecto del comportamiento del volumen (Horngren, 2013).

Algunos ejemplos de costos fijos:

**Materiales:** Materiales que se usa para la prestación del servicio. Son aquellos gastos en artículos, necesarios para el funcionamiento de la empresa, tales como: combustibles y lubricantes de automóviles y camionetas al servicio de las oficinas de la planta, gastos de papelería impresa, artículos de oficina, etc.

**Remuneración:** Sólo para los trabajadores que prestarán el servicio, como los salarios del personal administrativo.

**Gastos financieros:** Son los gastos que se ha generado en las entidades financieras, como los préstamos, intereses.

**Marketing:** Son los gastos que se ha generado por gastos publicitarios.

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



Costos variables:

Horngrén (2013), son aquellos que aumentan o disminuyen en forma directamente proporcional al volumen de producción (varían con el nivel de actividad). En virtud de ello, cada unidad adicional que se elabora, origina un incremento en los costos totales en una cantidad igual al valor de costo variable unitario del bien fabricado. Son pues, variables, en términos acumulativos:

**Servicios Públicos:** Esta partida comprende los siguientes conceptos: electricidad, teléfono, agua, aseo e Internet.

**Gasto de Personal:** Comprende los siguientes conceptos: sueldos y salarios, de los personales del servicio de vigilancia y limpieza.

**Depreciación y Amortización:** Las cuentas que conforman este rubro son los siguientes: amortización de póliza de seguro y programa computarizado, depreciación de edificaciones, aire acondicionado, equipo de comunicación, mobiliario de clínica y oficina, cocina, etc.

**Gastos de Mantenimiento:** Comprende los siguientes conceptos: mantenimiento de instalaciones, mobiliario, cocina y comunicaciones, aire acondicionado y maquinarias

### **Rentabilidad.**

Espinosa (2013), menciona que la rentabilidad es la ganancia, utilidad y capacidad de un bien para generar beneficios contribuyendo con el desarrollo económico y social de una determinada empresa, en un periodo específico.

Maguiño (2013), es obtener la utilidad sobre el capital invertido. Por consiguiente, estos ratios son de mucha importancia desde la vista de los accionistas. Las cuales son medidas por ratios financieros, concentrándose en el análisis de los beneficios.

Sánchez (2010), menciona que la rentabilidad es todo acto económico de los medios, humanos y financieros con el fin de contribuir con el desarrollo de la entidad, como también la rentabilidad es la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Apaza (2011), menciona que el análisis de la rentabilidad permite relacionar lo que se obtiene a través del estado de ganancias y pérdidas, con el que se precisa para poder desarrollar la actividad empresarial, la rentabilidad va totalmente unido a la utilidad empresarial obtenida, ya que relaciona dicha utilidad con la magnitud que directa o indirectamente lo ha producido.

Andia (2010), conceptualiza a la rentabilidad, que es la unión que hay entre la utilidad y la inversión para lograrla, ya que mide tanto la eficiencia de la empresa, la que ser analizada por utilidades originadas de las ventas obtenidas en un determinado periodo.

### **Análisis De La Rentabilidad**

Flores (2008). Análisis significa: Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. El análisis debe hacerse considerando que la empresa continuará en su negocio, con el fin de entender el movimiento de la misma. Es decir, los análisis de rentabilidad apuntan la relación entre los resultados de operaciones y los recursos disponibles de la empresa". La capacidad de una empresa para generar utilidades depende de la efectividad y eficiencia de sus operaciones, así como de los recursos de los que dispone. Por lo general, el análisis de rentabilidad se concentra principalmente en la relación entre resultados de las operaciones según se presentan en el estado de resultados y los recursos disponibles para la empresa como se presentan en el balance general.

## Consideraciones Para Construir Indicadores De Rentabilidad

En su expresión analítica, la rentabilidad contable va a venir expresada como cociente entre un concepto de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado. A este respecto es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado. Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria. Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados. Cuevas (2002), menciona que para la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el del periodo, pues mientras el resultado es un variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es un variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo. Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo. Por otra parte, también es necesario definir el periodo de tiempo a que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio Contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

### **Evaluación de la rentabilidad**

Andia (2010), considera que los ratios se emplean para medir los resultados económicos de la gestión de una empresa. Entre ellos tenemos.

#### Rentabilidad sobre ventas (ROS)

Mide la rentabilidad generada por la empresa comparando la utilidad neta respecto a las ventas en el mismo periodo.

$$ROS = \frac{UTILIDAD\ NETA}{VENTAS\ TOTALES}$$

Rentabilidad sobre los activos (ROA)

Andia (2010), mide la efectividad global para generar utilidades con las inversiones o con los activos disponibles.

$$ROA = \frac{UTILIDAD\ NETA\ DESPUES\ DE\ IMPUESTOS}{ACTIVOS\ TOTALES}$$

Análisis de la Rentabilidad financiera (ROE)

Andia (2010), conocida también como rendimiento sobre el capital en acciones comunes rentabilidad financiera, Mide el desempeño global de la empresa en relación del capital de los accionistas.

$$ROE = \frac{UTILIDAD\ NETA\ DESPUES\ DE\ IMPUESTOS}{PATRIMONIO}$$

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de carácter aplicada, debido a que se emplean teorías ya existentes para desarrollar ambas variables, contribuyendo de esta manera a establecer soluciones de forma práctica al problema encontrado.

### 3.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo explicativo – correlacional, debido a que se describirán ambas variables, para conocer su dinámica, así mismo mediante explicación y análisis se demostró la relación y/o incidencia de la variable independiente en la dependiente.

### 3.3. Población, muestra y unidad de análisis.

**Población:** La población estuvo conformada por todo el acervo documentario del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015.

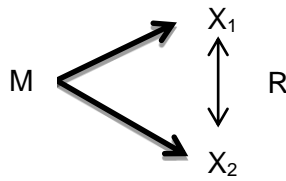
**Muestra:** Sólo se consideró al acervo documentario que contenía información acerca de los indicadores del costo operativo, como también los estados de resultados integrales y los estados de situación financiera de los periodos 2014 - 2015.

**Unidad de análisis:** la unidad de análisis fueron los formatos, comprobantes y estados financieros de la empresa objeto en estudio.

### 3.4. Diseño de investigación.

Es No Experimental, ya que las variables fueron descritas tal cual suscitaron los hechos, no se alteró su realidad.

**Dónde:**



**Dónde:**

**M** : Acervo documentario del Hotel Monte Azul

**X<sub>1</sub>** : Costos Operativos.

**X<sub>2</sub>** : Rentabilidad

**R** : El resultado que se pretende obtener (Incidencia).

### 3.5. Métodos de investigación.

El método de investigación fue inductivo, ya que se partió de algo específico para concluir en algo general, además se utilizó la observación y análisis.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Alcance</b>	<b>Fuentes o Informantes</b>
Observación directa	Lista de cotejo	Variable I.	Gerente, Acervo documentario
Análisis documental	Guía de análisis documental.	Variable II	Estados financieros de la empresa

### 3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.

Los resultados obtenidos partieron del recojo de información, por parte de los instrumentos, dicha información fue registrada en tablas y gráficos en el programa Microsoft Excel, ello permitió un análisis con mayor entendimiento y facilidad.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Resultados descriptivos y explicativos**

#### **4.1.1. Análisis de los Costos Operativos del Hotel Monte Azul – Tarapoto en el periodo 2015.**

Para dar solución a este objetivo se realizó una lista de cotejo los cuales llegaron a determinar que:

Tabla N°01

<b>COSTOS OPERATIVOS</b>			
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>COSTO FIJO</b>	<b>ESCALA</b>	
N°	<b>Indicador De Materiales</b>	Si	No
1	El Gerente tiene conocimiento de la cantidad de los materiales que se utiliza para la prestación del servicio		x
2	El área de administración cuenta con un listado de todo el material que se utiliza para la prestación de servicio		x
N°	<b>Indicador – remuneración</b>	Si	No
3	¿Los trabajadores se encuentran en planilla?	x	
4	¿Los trabajadores están debidamente asegurados?	x	
N°	<b>Indicador-Gastos Financieros</b>	Si	No
5	El gerente tiene conocimiento de los intereses que ha incurrido para la prestación de su servicio	x	
6	Los trabajadores tienen conocimiento de los gastos financieros que ha generado el hotel		X
N°	<b>Indicador-Marketing</b>	Si	No
7	Se realiza publicidad adecuada para promocionar los servicios del hotel		X
8	El hotel cuenta con personal que adecue estrategias de promoción		X
N°	<b>Indicador-Alquiler</b>	Si	No
9	El gerente tiene conocimiento de los servicios que se encuentran en alquiler	x	
10	El gerente tiene conocimiento de los gastos que ha generado el alquiler de los activos		X
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>COSTOS VARIABLES</b>	<b>ESCALA</b>	
N°	<b>Indicador-Servicios Públicos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
11	Los trabajadores tienen conocimiento que los servicios públicos forman parte de los costos que genera la empresa	x	
12	El gerente conoce el consumo total de sus servicios	x	
N°	<b>Indicador-Gastos del Personal</b>	Si	No
13	El personal cuenta con vestimenta para la prestación de sus servicios	x	
14	El gerente realiza capacitación al personal		X
N°	<b>Indicador-Depreciación y Amortización</b>	Si	No
15	El gerente tiene conocimientos de las depreciaciones que ha incurrido sus activos	x	
16	Se ha realizado las depreciaciones respectivas de los activos	x	
N°	<b>Indicador-Gastos de Mantenimiento</b>	Si	No
17	Se realiza de forma mensual el mantenimiento respectivo de los activos		X
18	El personal realiza el mantenimiento debido a las instalaciones		X



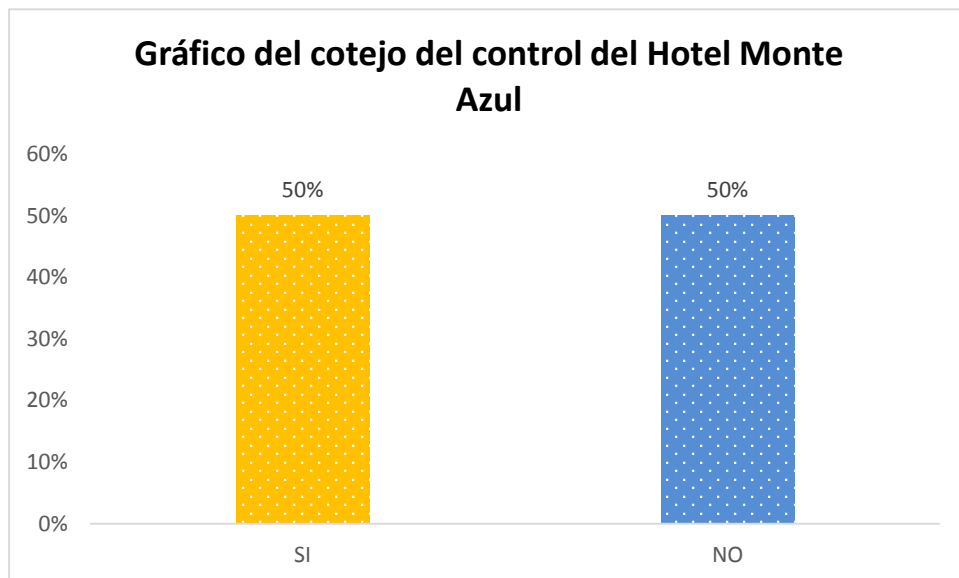
Tabla N°02

<b>CUADRO DE RESUMEN DE LA LISTA DE COTEJOS</b>		
<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>50%</b>
<b>NO</b>	<b>9</b>	<b>50%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En la Tabla N° 02, se agrupa las respuestas obtenidas de la Tabla N° 01, la cual distribuye los resultados de manera porcentual.

Gráfico N°01



**Fuente:** Elaboración propia

En el gráfico se puede observar que el Hotel Monte Azul muestra un control deficiente de sus costos operativos ya que el 50% de los resultados así lo demuestra, esto debido a que la gerencia no tiene conocimiento de la cantidad de los materiales que se utiliza para la prestación del servicio del Hotel. Esto se evidencia por el gasto en exceso de S/ 4971.00, ocasionado por la compra desproporcional de los materiales. Además, se encontró que la gerencia no cuenta con la publicidad adecuada para promocionar los servicios del hotel; de igual forma no cuenta con personal adecuado para las estrategias de promoción infiriendo en que se está gastando deficientemente en estas actividades.

Así mismo la gerencia no tiene conocimiento de los gastos que ha generado el alquiler de los activos obteniendo una pérdida de S/ 4517,00 por el mantenimiento de los activos generados después de su alquiler, también se observa que la gerencia no realiza capacitaciones al personal del hotel motivo por el cual ha generado una pérdida de S/3250.00 ocasionado por que los clientes decidieron cancelar la reservaciones por las actitudes del personal del hotel, ello se puede constatar en el libro de reclamaciones, además se pudo constatar que el personal no realiza el mantenimiento debido de las instalaciones generando una pérdida de S/4035.00.

#### **4.1.1.1. Cuantificación del deficiente control de los Costos Operativos del Hotel Monte Azul – Tarapoto en el periodo 2015.**

Para la cuantificación de las pérdidas del deficiente control de los costos operativos, se formuló cuadros que evidencian los efectos del deficiente control de los costos operativos, es ahí en donde se evidenció que:

Tabla N° 03

Artículos	Necesarios			Comprados			Gasto en Exceso S/.
	Unidad	P.U. S/.	Costos S/.	Unidad	P.U. S/.	Costos S/.	
Sábanas	420	25.00	10500.00	550	25.00	13750.00	3250.00
Ambientadores	192	10.00	1920.00	250	10.00	2500.00.	580.00
Detergente	24	10.00	240.00	30	10.00	300.00	60.00
Lejía	12	20.00	240.00	15	20.00	300.00	60.00
Jabones hoteleros	92	3.00	276.00	100	3.00	300.00	24.00
Sandalias(pares)	96	14.00	1344.00	120	14.00	1680.00	336.00
Toallas	210	10.00	2100.00	260	10.00	2600.00	500.00
Escobilla de baño	18	5.00	90.00	25	5.00	125.00	35.00
Trapeadores	48	10.00	480.00	55	10.00	550.00	70.00
Recogedor	18	8.00	144.00	25	8.00	200.00	56.00
<b>Total</b>							<b>4971.00</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la tabla N°03 se puede observar que el Gerente no tiene conocimiento de los materiales que se utiliza en la prestación del servicio, ello debido a que la mayoría de los artículos utilizados en el hotel se han comprado desproporcionalmente; es decir más de lo que realmente el hotel necesita, ocasionando un gasto en exceso de S/4971.00.

Para cuantificar la deficiencia de costos en marketing, se procedió a:

1) Realizar una encuesta a 100 clientes, a los cuales se les preguntó:

¿Leyó alguna publicidad del Hotel?

Tabla N° 04

<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	16	16
<b>NO</b>	84	84
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla N° 04 de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a las encuestas realizadas a 100 clientes, verificamos que el 84% no leyeron publicidad alguna respecto al Hotel, y que sólo un 16% se informaron por medio de revistas turísticas.

¿Escuchó alguna publicidad del Hotel?

Tabla N° 05

<b>ESCALA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	14	14
<b>NO</b>	86	86
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla N° 05 de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a las encuestas realizadas a 100 clientes, verificamos que el 86% de los clientes encuestados no escucharon referencia sobre el hotel, y que sólo un 14% fueron informados por medio de los mototaxistas y pobladores de la ciudad de Tarapoto.

Tabla N° 06

<b>PROMEDIO DE EFECTIVIDAD DE MARKETING</b>		
<b>ESCALA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>PREG. 1</b>	16%	84%
<b>PREG.2</b>	14%	86%
<b>PROMEDIO</b>	<b>15%</b>	<b>85%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Promedio de resultados tabla N°04 y Tabla N°05, en la cual se evidencia que el 15% tenía conocimiento ya sea por referencia de clientes satisfechos o por medio de una revista u otros, y un 85% desconocía la existencia del Hotel Monte Azul.

Tabla N°07

<b>GASTOS EN MARKETING</b>			<b>% DEFICIENTE DE MARKETING</b>	<b>Gasto Deficiente S/</b>
	<b>Mensual S/.</b>	<b>Anual S/.</b>		
Publicidad en Diario Ahora	500.00	6000.00		
Personal encargado de Promoción	750.00	9000.00		
<b>TOTAL</b>	<b>1250.00</b>	<b>15000.00</b>	<b>85%</b>	<b>12750.00</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la tabla N°07 se puede observar que la publicidad realizada para promocionar los servicios del hotel es deficiente, además no cuenta con un personal adecuado en estrategias de promoción esto se evidencia en que el 85% de los huéspedes encuestados manifestaron no haber leído y/o escuchado la publicidad de la empresa, ello ayuda a converger que se perdió S/12750,00.

Tabla N°08

<b>MANTENIMIENTOS DE LOS ACTIVOS REALIZADOS DESPUES DEL ALQUILER</b>			
<b>Periodo</b>	<b>Costo Promedio por Mantenimiento S/.</b>	<b>Costo Real del Mantenimiento S/.</b>	<b>Costo Deficiente del Mantenimiento S/.</b>
Febrero 12/02/2015	300.00	1276.00	976.00
Mayo 29/05/2015	300.00	723.00	423.00
Agosto 03/08/2015	300.00	954.00	654.00
Agosto 17/08/2015	300.00	2143.00	1843.00
Noviembre 06/11/2015	300.00	527.00	227.00
Noviembre 22/11/2015	300.00	694.00	394.00
<b>TOTAL</b>	<b>1800.00</b>	<b>6317.00</b>	<b>4517.00</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la tabla N° 08 se puede observar que el gerente no tiene conocimiento de los gastos de mantenimiento de los activos, esto debido a que los desperfectos en los activos son mayores generando una pérdida de S/4517.00.



Tabla N°09

<b>CLIENTES QUE DECIDIERON CANCELAR LA RESERVACION POR CAUSA DEL PERSONAL DE HOTEL</b>					
<b>CLAVE</b>	<b>RESERVA</b>		<b>Costo por Persona</b>	<b>Total</b>	<b>Razones por la que canceló la reserva</b>
	<b>Del</b>	<b>Hasta</b>			
Cliente 104	02/02/2105	08/02/2015	50.00	350.00	El personal no coordinó el recojo del cliente del aeropuerto.
Cliente 306	12/03/2015	17/03/2015	50.00	300.00	El personal dio mala información al cliente.
Cliente 520	23/04/2015	28/04/2015	50.00	300.00	El personal no hizo la reservación adecuada.
Cliente 823	02/06/2015	10/06/2015	50.00	450.00	El personal brindó una mala información.
Cliente 997	27/06/2015	28/06/2015	50.00	100.00	El personal no quiso cambiarle de fecha la reservación
Cliente 1087	23/07/2015	25/07/2015	50.00	150.00	El personal no coordinó el recojo del cliente del aeropuerto.
Cliente 2015	04/09/2015	07/09/2015	50.00	200.00	el personal no le dio la información adecuada.
Cliente 3163	25/09/2015	28/09/2015	50.00	200.00	El personal no hizo la reservación adecuada.
Cliente 3330	01/11/2015	03/11/2015	50.00	150.00	El personal no quiso cambiarle de habitación.
Cliente 3527	14/11/2015	18/11/2015	50.00	250.00	El personal del hotel no le dio la información adecuada.
Cliente 3972	03/12/2015	05/12/2015	50.00	150.00	El personal del hotel no coordinó el recojo del aeropuerto.
Cliente 4192	14/12/2015	19/12/2015	50.00	300.00	El personal no dio la información correcta.
Cliente 4320	23/12/2015	30/12/2015	50.00	350.00	El personal del hotel no coordinó el recojo del cliente del aeropuerto.
<b>TOTAL</b>			<b>650.00</b>	<b>3250.00</b>	

**Fuente:** *Elaboración propia*

En el cuadro N°09 se observa que el gerente no realizó la capacitación al personal del hotel, esto se puede observar por los clientes que cancelaron la reservación generando una pérdida de S/. 3250, 00.00 además es preciso aclarar que estos clientes identificados ejecutaron estas manifestaciones en el libro de reclamos.

Tabla N°10

<b>GASTOS POR FALTA DE MATERIALES</b>			
<b>Activo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
Se compraron nuevos colchones debido a que no se hizo el mantenimiento adecuado por ello se degradaron	4	180.00	720.00
Se compraron nuevas almohadas debido a que no se hizo el mantenimiento adecuado por ello se degradaron	9	15.00	135.00
Se compraron nuevos ventiladores debido a que no se hizo el debido mantenimiento por lo cual presento imperfectos	7	20.00	140.00
Se compró una nueva computadora debido a que no se realizó el debido mantenimiento	1	2000.00	2000.00
Se compraron nuevos inodoros debido a que no se realizaron el debido mantenimiento por lo cual se degradaron	3	180.00	540.00
Se compró un sofá debido a que no se realizó el debido cuidado por lo cual se degradaron.	1	500.00	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>2895.00</b>	<b>4035.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla N°10 se puede observar que el personal no realizó el mantenimiento debido a los activos del hotel, ello a causa de que la mayoría de los activos están degradados ocasionando un gasto innecesario de S/. 4035.00.

Tabla N° 11

<b>RESUMEN</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Pérdida S/.</b>
Pérdida por materiales	4971.00
Gastos por marketing	12750.00
Gastos por mantenimiento	4517.00
Pérdida por falta de capacitación al personal	3250.00
Gastos por falta de mantenimiento	4035.00
<b>TOTAL DE PÉRDIDA</b>	<b>29523.00</b>

**Fuente:** *Elaboración Propia.*

En la tabla N° 11 se muestra que el Hotel Monte Azul generó una pérdida de S/29523.00 debido al manejo indebido de los costos operativos.

#### 4.1.2. Determinar la rentabilidad de la empresa Hotel Monte Azul Tarapoto

Para dar solución al presente objetivo se aplicó el ratio financiero de rentabilidad neta, en donde se llegó a determinar que:

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}} \times 100$$

##### Rentabilidad Neta Año 2015

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}} \times 100$$

$$\frac{90\ 081.00}{410\ 046.00} \times 100$$

$$0.21968 \times 100$$

$$21.97\ \%$$

##### Rentabilidad Neta Año 2014

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}} \times 100$$

$$\frac{92\ 993.40}{410\ 046.00} \times 100$$

$$0.22678 \times 100$$

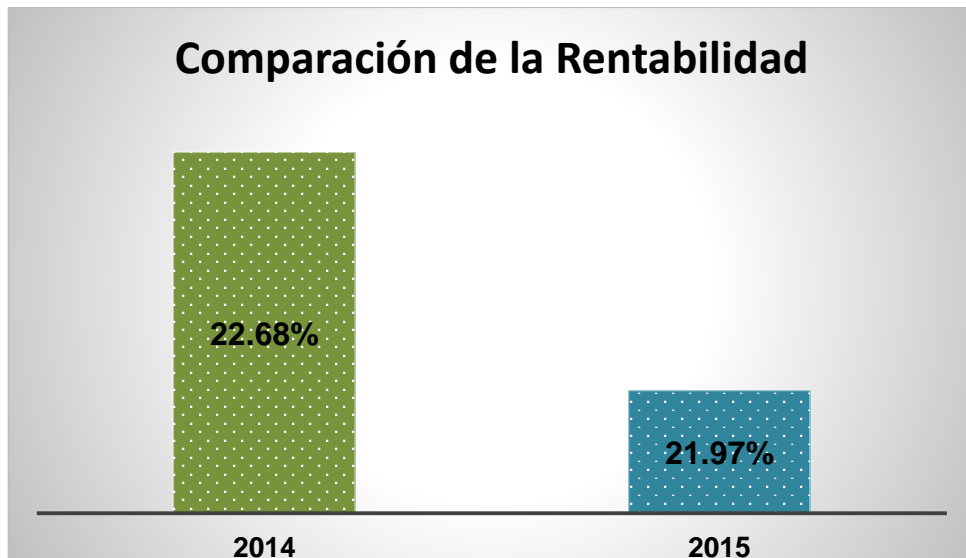
$$22.68\ \%$$

Tabla N° 12

RENTABILIDAD NETA	APLICACIÓN			
	UTILIDAD			RESULTADO
	Periodos	Netas S/.	Ventas S/.	
	2015	90 081.00	410 046.00	21.97%
2014	92 993.40	410 046.00	22.68%	

*Fuente: Elaboración propia*

Gráfico N°02. Rentabilidad Neta



*Fuente: Elaboración propia*

El gráfico N°02

Nos muestra que la rentabilidad del Hotel Monte Azul disminuyó en un 0.71% respecto del 2014 bajó de un 22.68% en el 2014 a un 21.97% en el 2015, lo cual evidencia que la empresa objeto en estudio tiene un problema en su rentabilidad.

**Tabla N°13. Rentabilidad Neta esperada “2015”**

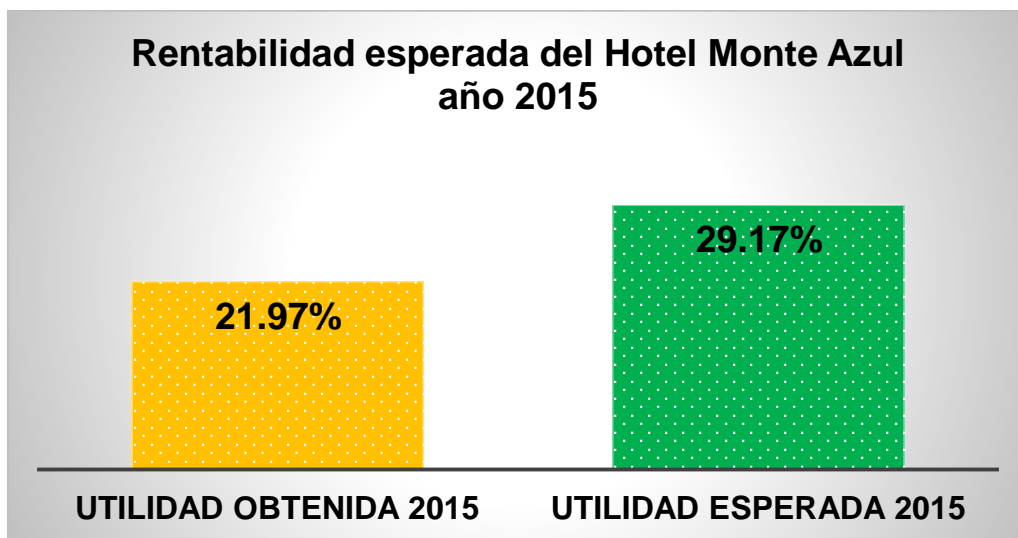
	<b>Ventas</b>	<b>Utilidad Neta</b>	<b>Resultado</b>
<b>Utilidad obtenida 2015</b>	410,046.00	90,081.00	21.97%
<b>Utilidad esperada 2015</b>	410,046.00	119,604 .42	29.17%

**Fuente:**

**Anexo: 05**

**Anexo: 06**

**Gráfico N°03. Rentabilidad esperada**



**Fuente:** *Elaboración propia*

**Anexo: 05**

**Anexo: 06**

En la tabla N°13 y el gráfico N° 03 se puede observar que no se llegó a obtener la rentabilidad esperada en el año 2015, más bien se obtuvo una rentabilidad menor a lo esperado de menos 7.2% debido a que se tuvo pérdidas por un deficiente control en los costos operativos generando una pérdida de S/ **29523.00**.

#### 4.1.3. Incidencia de los costos operativos en la rentabilidad de la empresa Hotel Monte Azul - Tarapoto 2015.

Tabla N<sup>a</sup>14. Incidencia de la gestión del capital de trabajo en la rentabilidad

Gestión del capital de trabajo	RENTABILIDAD 2015		Incidencia
Evaluación de la Gestión del capital de trabajo SI = 09 = 50% NO = 09 = 50%	<b>RENTABILIDAD</b> <b>PERIODOS</b> <b>Obtenida</b> <b>Esperada</b> <b>2015</b> <b>21.97%</b> <b>29.17%</b>		-7.2%
<b>Deficiencia de Costos Operativos</b>		<b>Pérdida S/.</b>	
<b>Materiales</b>	El Gerente tiene conocimiento de la cantidad de los materiales que se utiliza para la prestación del servicio.	4971.00	
<b>Márquetin</b>	No se realizó publicidad adecuada para promocionar los servicios del hotel.	12750.00	
	El hotel no cuenta con personal que adecue estrategias de promoción.		
<b>Alquiler de los activos</b>	La gerencia no tiene conocimiento de los gastos que ha generado el alquiler de los activos.	4517.00	
<b>Gasto del personal</b>	La gerencia no realiza capacitación al personal esto se evidencia por la cancelación de reservas de parte de los clientes por comportamientos del personal.	3250.00	
<b>Gastos de mantenimiento</b>	El personal no realiza el mantenimiento debido a las instalaciones del Hotel.	4035.00	
<b>Total de pérdida</b>		<b>29523.00</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

El cuadro N° 14 nos muestra la pérdida de la rentabilidad del Hotel Monte Azul por la ineficiencia de los costos operativos esto se ve reflejado en los resultados obtenidos alcanzando una pérdida de S/29523.00 afectando de esa manera a la utilidad del período 2015 motivo por el cual no se llegó a la utilidad esperada en el período 2015 que era de 29.17%, sólo se alcanzó una utilidad de 21.97% se obtuvo una utilidad menor a lo esperado en menos 7.2%. Inclusive menor con respecto al período 2014, lo cual nos indica que si no se mejora la eficiencia de los costos operativos en este nuevo periodo la utilidad será igual o menor.

## 4.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación nos muestran que los costos operativos tienen una participación fundamental en la rentabilidad del Hotel Monte azul en el período 2015, así mismo a través de los resultados obtenidos se estableció que el control de los costos operativos del Hotel Monte Azul carece de múltiples actividades que garanticen un buen control de costos operativos, los resultados que se evidencian en la presente es que, la gerencia no tiene conocimiento de la cantidad de los materiales que se utiliza para la prestación del servicio, no cuenta con una publicidad adecuada para promocionar los servicios del hotel, la gerencia no tiene conocimiento de los gastos que ha generado el alquiler de los activos, además la gerencia no realiza capacitaciones al personal del hotel incurriendo en la pérdida de reservas, por último se llegó a determinar que el personal no realiza el mantenimiento debido de las instalaciones generando pérdidas innecesarias al Hotel, dichos resultados se encuentran en contraste por lo establecido por Horngren (2013), quien menciona que los costos operativos son los egresos incurridos en la prestación de servicios y administrativos que se brindan a los que adquieren el servicio, en ese sentido en la presente investigación se evaluó el control de todos los artículos que se utilizan para la prestación del servicio, como jabones hoteleros, sábanas, toallas, etc. los resultados obtenidos en la presente no guardan relación en los resultados obtenidos por Rodríguez & Marrero (2004), los cuales determinaron que la empresa que investigaba si contenían una estructura de costo bien definida, sin embargo está en contraste con la influencia encontrada en la presente investigación ya que se llegó a determinar una influencia directa y negativa a comparación de Rodríguez & Marrero, los cuales si encontraron una influencia directa pero positiva; en cuanto a la rentabilidad la empresa obtuvo 22.68% en el período 2014 y una rentabilidad de 21.97% en el período 2015 mostrando una clara evidencia de la disminución de la rentabilidad en el 2015 en 0.71% con respecto al período 2014, esto debido a la ineficiencia de los costos operativos, ya demostrados anteriormente, además es importante aclarar que los resultados de la rentabilidad fueron obtenidos gracias al aporte de la fórmula de Andía (2010).



## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- 5.1.1.** En la presente investigación se evidencia que los costos operativos tienen una incidencia directa sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul-Tarapoto en el período 2015, ya que se determinó una disminución de 7.2% con respecto a la rentabilidad esperada.
- 5.1.2.** Se observó que el manejo de los costos operativos del hotel Monte Azul-Tarapoto en el período 2015 son ineficientes generando así un exceso de gasto de S/29523.00 en referencia a lo proyectado por lo cual llegamos a la conclusión que el control de los costos operativos no es el correcto.
- 5.1.3.** La rentabilidad obtenida en el Hotel Monte Azul para el año 2015, no es un buen indicador, ya que cuenta con una disminución en los niveles de rentabilidad obteniéndose un 0.71% menos con respecto al período 2014, lo que representa una gran pérdida para el Hotel.
- 5.1.4.** Por último, se llegó a determinar que existe una incidencia por el inadecuado manejo de los costos operativos sobre la rentabilidad del Hotel Monet Azul-Tarapoto, período 2015.

## **5.2. Recomendaciones**

- 5.2.1.** Implementar procedimientos como simulaciones de costos, ya que podemos analizar y sacar conclusiones, evitando costos elevados e innecesarios en las que se podría incurrir.
- 5.2.2.** Realizar capacitación del personal de forma continua, de tal manera que el personal se sienta identificado con los objetivos de la empresa.
- 5.2.3.** Elaborar un estado de resultado proyectado, el cual permitirá a la empresa establecer metas, con el objetivo de ser más rentables y asegurar su permanencia en el mercado empresarial.
- 5.2.4.** Realizar un seguimiento permanente sobre las recomendaciones realizadas, a fin de asegurar su cumplimiento de manera eficiente para erradicar los problemas identificados en la investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros.

Andia, W. (2010). Manual práctico de finanzas empresariales. (1ª ed.). Lima, Perú. Editorial el saber.

Andrade, S. (2011). Costos y presupuestos. (3ª ed.). Lima, Perú. Editorial Andrade.

Apaza, M. M. (2011). Análisis e Interpretación de los Estados Financieros. Lima, Perú. JCM editores.

Cerisola, J. (2008). Los costos y la gestión. Montevideo. Uruguay. Editorial Jandula

Cuevas, F. (2002). Control de costos y gastos en los restaurantes. (1ª ed.). México. Editorial limusa.

Espinosa, S. A. (2013). Diccionario de contabilidad. (3ª ed.). Lima- Perú. Editorial Andrade.

Flores, S. (2008). Estados financieros – teoría y práctica. Lima – Perú. Editorial Talleres gráficos de real time E.I.R.L.

Horngrén, CH. (2012). Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial. (14ª ed.). México. Editorial Pearson Education.

Maguiño M. (2013). Análisis e interpretación de los estados financieros. (1ª ed.). Lima, Perú. Editorial Edigraber.

Sánchez, F. (2010). Diccionario contable financiero bursátil y de áreas afines. Temas y términos técnicos selectos. Lima, Perú. Editora FECAL.

Torres, G. (2006). Contabilidad, costos y presupuestos para gestión financiera. (3ª ed.). Chile. Editorial legal publishing.

▪ **Fuentes electrónicas:**

Alberca, J. E. & Rodríguez, G. A. (2012). Incremento de rentabilidad en la empresa “El Carrete”. (Tesis de titulación). Universidad Central Del Ecuador, Ecuador. Recuperado el 15 de agosto del 2015 de:  
[www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/825/1/T-UCE-0005-140.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/825/1/T-UCE-0005-140.pdf).

Meza, V. (2012). La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima metropolitana, año 2012. (Tesis de titulación). Universidad san Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado el 11 de agosto de 2015 de:  
[www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/.../meza\\_vi.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/.../meza_vi.pdf).

Ortiz, P. (2015). Estudio de la rentabilidad en el sector del fitness a través de los balances de gimnasios y hoteles de alto nivel. (Tesis de titulación). Universidad de Huelva. España. Recuperado el 15 de agosto del 2015 de:  
[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/9847/Estudio\\_de\\_la\\_rentabilidad.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/9847/Estudio_de_la_rentabilidad.pdf?sequence=2).

Phala, L. (2015). Gestión de costos de servicio y rentabilidad de hotelería e inversiones Latino S.A. Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad Puno. Periodos 2009-2010. (Tesis de titulación). Universidad nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperado el 15 de agosto del 2015 de:  
<http://contables.edu.pe/epcc/cc/ARCHIVOS/tesis/29.pdf>.

Rodríguez, L. & Marrero, D. (2004). Análisis de los costos operativos y financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Policlínica Maturín, S.A. periodo 1999-2002. (Tesis de titulación). Universidad de Oriente. Venezuela. Recuperado el 11 de agosto de 2015 de:  
[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/701/1/TESIS,658.1552\\_R674\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/701/1/TESIS,658.1552_R674_01.pdf).

## **ANEXOS**

**Anexo N° 01. Operacionalización de las variables.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
<b>Costos operativos</b>	Los costos operativos son los egresos incurridos en la prestación de servicios y administrativos que se brindan a los que adquieren el servicio. Horngren, CH. (2013),	Son los costos que incurren en la prestación de un servicio. En el proyecto de investigaciones aplicará una lista de cotejo facilitando la obtención de datos y así desarrollar esta variable.	Costos fijos	Materiales	SI  NO
				Remuneración	
				Gastos financieros	
				Marketing	
				Alquileres	
			Costos variables	Servicios Públicos	
				Gasto de personal	
				Servicios públicos	
				Depreciación y amortización	
Gastos de mantenimiento					
<b>Rentabilidad</b>	<b>Andia, W. (2010)</b> , menciona que es la unión que hay entre la utilidad y la inversión para lograrla, ya que mide tanto la eficiencia de la empresa, la que ser analizada por utilidades originadas de las ventas obtenidas en un determinado periodo.	Es el rendimiento de todas las operaciones que realiza una determinada empresa. En el presente estudio se aplicara una guía de análisis documentario para obtener información y desarrollar esta variable.	Rentabilidad sobre las ventas Netas.	$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Ventas Netas}} \times 100$	Razón

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 02. Matriz de consistencia.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Metodología		
¿Cómo incide los costos operativos en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015?	<p>Establecer la incidencia de los costos operativos sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los costos operativos del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.</li> <li>• Conocer la rentabilidad</li> </ul>	<p>Hi. Los costos operativos inciden de manera directa en la rentabilidad del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015.</p>	Costos operativos	Costos fijos	Servicios Públicos	SI NO	<p><b>Tipo de investigación.</b> El presente trabajo de investigación es de carácter aplicada, debido a que se emplean teorías ya existentes para desarrollar ambas variables, contribuyendo de esta manera a establecer soluciones de forma práctica al problema encontrado.</p> <p><b>Población.</b> La población estuvo conformada por todo el acervo documentario del Hotel Monte Azul, en el periodo 2015.</p> <p><b>Muestra.</b> Solo se consideró al acervo documentario que contenía información acerca de los indicadores del costo operativo, como también los estados de resultados integrales y los estados de</p>		
					Gasto de personal				
					Servicios públicos				
					Depreciación y amortización				
					Gastos de mantenimiento				
			Rentabilidad	Rentabilidad sobre las ventas Netas.	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$			Razón	
									Servicios Públicos
									Gasto de personal
									Servicios públicos
									Depreciación y amortización
Gastos de mantenimiento									

	<p>del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la incidencia de los costos operativos sobre la rentabilidad del Hotel Monte Azul – Tarapoto, en el periodo 2015.</li> </ul>						<p>situación financiera de los periodos 2014 – 2015.</p> <p><b>Nivel de investigación.</b></p> <p>La presente investigación es de nivel descriptivo explicativo – correlacional, debido a que se describirán ambas variables, para conocer su dinámica, así mismo mediante explicación y análisis se demostró la relación y/o incidencia de la variable independiente en la dependiente.</p> <p><b>Instrumentos:</b>  Lista de cotejo  Guía de análisis documental</p>
--	--	--	--	--	--	--	--



### Anexo N° 03. Instrumento variable I.

<b>Costos operativos</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Costo fijo</b>	<b>Escala</b>	
N°	Indicador de materiales	Si	No
1	El Gerente tiene conocimiento de la cantidad de los materiales que se utiliza para la prestación del servicio		
2	El área de administración cuenta con un listado de todos los materiales que se utiliza para la prestación de servicio		
N°	<b>Indicador – remuneración</b>	Si	No
3	Los trabajadores se encuentran en planilla		
4	Los trabajadores están debidamente asegurados		
N°	<b>Indicador-Gastos Financieros</b>	Si	No
5	El gerente tiene conocimiento de los intereses que ha incurrido para la prestación de su servicio		
6	Los trabajadores tienen conocimiento de los gastos financieros que ha generado el hotel		
N°	<b>Indicador-Marketing</b>	Si	No
7	Se realiza publicidad adecuada para promocionar los servicios del hotel		
8	El hotel cuenta con personal que adecue estrategias de promoción		
N°	<b>Indicador-Alquiler</b>	Si	No
9	El gerente tiene conocimiento de los servicios que se encuentran en alquiler		
10	El gerente tiene conocimiento de los gastos que ha generado el alquiler de los activos		
Dimensión	<b>costos variables</b>	<b>Escala</b>	
N°	<b>Indicador-Servicios Públicos</b>	Si	No
11	Los trabajadores tienen conocimiento que los servicios públicos forman parte de los costos que genera la empresa		
12	El gerente conoce el consumo total de sus servicios		
N°	<b>Indicador-Gastos del Personal</b>	Si	No
13	El personal cuenta con vestimenta para la prestación de sus servicios		
14	El gerente realiza capacitación al personal		
N°	<b>Indicador-Depreciación y Amortización</b>	Si	No
15	El gerente tiene conocimientos de las depreciaciones que ha incurrido sus activos		
16	Se ha realizado las depreciaciones respectivas de los activos		
N°	<b>Indicador-Gastos de Mantenimiento</b>	Si	No
17	Se realiza de forma mensual el mantenimiento respectivo de los activos		
18	El personal realiza el mantenimiento debido a las instalaciones		
Total			

**Anexo N° 04. Instrumento variable II.**

RENTABILIDAD NETA	PERIODOS	APLICACIÓN		RESULTADO
		UTILIDAD NETA	VENTAS	

**Anexo N° 05. Estados financieros**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

(EXPRESADO EN NUEVO SOLES)

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
<b>Efectivo y Equivalente de Efectivo</b>	195,393.90	<b>Tributos Por Pagar</b>	68,353.00
Caja	195,393.90	<b>Cuentas por Pagar Comerciales</b>	64,281.00
<b>Cuentas Por Cobrar Comerciales</b>	128,618.00	<b>Obligaciones Financieras</b>	0.00
Cuentas Por Cobrar Comerciales	128,618.00	<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>	<u>132,634.00</u>
<b>Inventarios</b>	43,863.00	- -	
Materiales	38,471.00	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
Envases y Embalajes	5,392.00	<b>Obligaciones Financieras</b>	450,200.00
<b>Cargas Diferidas</b>	151,573.00	-	
		-	
<u>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</u>	<u>519,447.90</u>	<u>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</u>	<u>450,200.00</u>
-		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>582,834.00</b>
-			
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<b>PATRIMONIO</b>	
-		<u>PATRIMONIO</u>	
<b>Inmueble Maquinaria y Equipos</b>	958,958.50	<b>Capital</b>	720,217.00
<b>Depreci. del inmue. maq y equipo</b>	(35,210.00)	<b>Resultados Acumulados</b>	47,152.00
		<b>Resultado del Ejercicio</b>	92,993.40
<u>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</u>	<u>923,748.50</u>	<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	<u>860,362.40</u>
-		-	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u><u>1,443,196.40</u></u>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<u><u>1,443,196.40</u></u>

## ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

AL 31 DE DICIEMBRE 2014  
(Expresado en Nuevos Soles)

<b>Ventas Netas</b>	s/	<u>410,046.00</u>
Costos de Ventas		<u>193,651.00</u>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<u><b>216,395.00</b></u>
<b>Gastos de Operación</b>		60,603.00
Gastos de Administración	35,241.00	
Gastos de Ventas	25,362.00	
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>		<u><b>155,792.00</b></u>
<b>Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio</b>		52,466.00
Gastos diversos	13,621.00	
Gastos Financieros	38,845.00	
Cargas Excepcionales	0.00	
Ingresos Financieros	0.00	
<b>UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LA RENTA</b>		<u><b>103,326.00</b></u>
(-) IMPUESTO A LA RENTA		(10,332.60)
<b>UTILIDAD NETA</b>		<u><u><b>92,993.40</b></u></u>

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE 2015  
(EXPRESADO EN NUEVO SOLES)

**ACTIVO**

ACTIVO CORRIENTE

<b>Efectivo y Equivalente de Efectivo</b>		288,732.10
Caja	288,732.10	
<b>Cuentas Por Cobrar Comerciales</b>		113,092.80
Cuentas Por Cobrar Comerciales	113,092.80	
<b>Inventarios</b>		46,505.00
Materiales	37,634.00	
Envases y Embalajes	8,871.00	
<b>Cargas Diferidas</b>		117,858.00

TOTAL ACTIVO CORRIENTE

-

-

ACTIVO NO CORRIENTE

<b>Inmueble Maquinaria y Equipos</b>		958,958.50
<b>Depreci. del inmue. maq y equipo</b>		(61,735.00)

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE

-

**TOTAL ACTIVO**

1,463,411.40

**PASIVO**

PASIVO CORRIENTE

<b>Tributos Por Pagar</b>	51,073.00
<b>Cuentas por Pagar Comerciales</b>	45,410.00
<b>Obligaciones Financieras</b>	0.00
<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>	<u>96,483.00</u>

- -

PASIVO NO CORRIENTE

<b>Obligaciones Financieras</b>	416,485.00
---------------------------------	------------

-

-

TOTAL PASIVO NO CORRIENTE

416,485.00

**TOTAL PASIVO**

512,968.00

**PATRIMONIO**

PATRIMONIO

<b>Capital</b>	720,217.00
<b>Resultados Acumulados</b>	140,145.40
<b>Resultado del Ejercicio</b>	90,081.00

TOTAL PATRIMONIO

950,443.40

-

**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**

1,463,411.40

Anexo N°06: Estado de Resultados Integrales Proyectados.  
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

AL 31 DE DICIEMBRE 2015  
(Expresado en Nuevos Soles)

<b>Ventas Netas</b>	S./	410,046.00
Costos de Ventas		193,651.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>216,395.00</b>
<b>Gastos de Operación</b>		72,339.00
Gastos de Administración	41,967.00	
Gastos de Ventas	30,372.00	
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>		<b>144,056.00</b>
<b>Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio</b>		43,966.00
Gastos diversos	10,251.00	
Gastos Financieros	33,715.00	
Cargas Excepcionales	0.00	
Ingresos Financieros	0.00	
<b>UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LA RENTA</b>		<b>100,090.00</b>
(-) IMPUESTO A LA RENTA		(10,009.00)
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>90,081.00</b>

## ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES PROYECTADOS

AL 31 DE DICIEMBRE 2015  
(Expresado en Nuevos Soles)

<b>Ventas Netas</b>	S./	410,046.00
Costos de Ventas		193,651.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>216,395.00</b>
<b>Gastos de Operación</b>		39 535.67
Gastos de Administración	22 930.69	
Gastos de Ventas	16 604.98	
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>		<b>176 859.33</b>
<b>Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio</b>		43,966.00
Gastos diversos	10,251.00	
Gastos Financieros	33,715.00	
Cargas Excepcionales	0.00	
Ingresos Financieros	0.00	
<b>UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LA RENTA</b>		<b>132 893.33</b>
(-) IMPUESTO A LA RENTA		(13 289.33)
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>119 604.00</b>