



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-CompartirIgual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



### INFORME FINAL DE TESIS

EVALUACIÓN DEL COSTO DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE  
TARAPOTO, PERIODO 2013.

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER GILBER LÓPEZ FALCÓN**

**BACHILLER LIGIA EDITH RIVERO ORBE**

**ASESOR**

**:**

**DRA. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2015**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

“EVALUACIÓN DEL COSTO DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DEL HOTEL NILAS S.A.C. EN LA CIUDAD DE  
TARAPOTO, PERIODO 2013”

AUTOR:

Bach. LIGIA EDITH RIVERO ORBE

Bach. GILBER LÓPEZ FALCÓN

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Victor A. Pretell Paredes", written over a horizontal line.

C.P.C.C. M.Sc. VICTOR A. PRETELL PAREDES  
PRESIDENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Pierre Vidaurre Rojas", written over a horizontal line.

Ing. Agroind. PIERRE VIDAURRE ROJAS  
SECRETARIA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Martha L. Reategui Reategui", written over a horizontal line.

GPCC. Mg. MARTHA L. REATEGUI REATEGUI  
MIEMBRO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rossana Herminia Hidalgo Pozzi", written over a horizontal line.

Dra. ROSSANA HERMINIA HIDALGO POZZI  
ASESOR(A)

## DEDICATORIA

Le dedicamos este trabajo de investigación en primer lugar a Dios por bendecirnos día a día.

A nuestros padres: Por haber estado incondicionalmente al lado nuestro brindándonos apoyo, cariño, confianza; y a toda nuestra familia por sus sabios consejos y valores.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos de manera muy especial a la Dra. Roxana H. Hidalgo Pozzi, quien nos ha sabido guiar en la ardua labor de la realización de nuestra investigación, de la misma manera a nuestros docentes quienes nos han brindado sus conocimientos para afrontar con ética y moral los retos que se presenten en nuestra vida profesional.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado Calificador, presentamos ante ustedes la tesis Titulada: “Evaluación del costo del servicio y su incidencia en la rentabilidad del Hotel Nilas, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013”, el propósito de la investigación es determinar el costo de servicio de las habitaciones y establecer su incidencia en la rentabilidad en la empresa, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de San Martín para obtener el título profesional de Contador.

Sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación, con la convicción de que le otorgarán el valor justo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación, agradecemos por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se estimen por conveniente.

Atentamente.

Los autores

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	iv
<b>INDICE</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>1.1. Formulación del problema</b> .....	11
<b>1.2. Justificación del estudio</b> .....	12
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	14
<b>1.4. Limitaciones de la investigación</b> .....	14
<b>1.5. Hipótesis</b> .....	15
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b> .....	16
<b>2.1. Antecedentes del estudio del problema</b> .....	16
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	22
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b> .....	53
<b>3.1. Tipo de investigación</b> .....	53
<b>3.2. Nivel de investigación</b> .....	53
<b>3.3. Población, muestra y unidad de análisis.</b> .....	53
<b>3.4. Diseño de investigación</b> .....	54
<b>3.5. Métodos de investigación</b> .....	54
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	54
<b>3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.</b> .....	56
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	58
<b>4.1. Resultados descriptivos</b> .....	58
<b>4.2. Resultados explicativos</b> .....	76
<b>4.3. Discusión de resultados</b> .....	111
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	117
<b>5.1. Conclusiones</b> .....	117
<b>5.2. Recomendaciones</b> .....	120
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	121

<b>ANEXOS</b> .....	123
Anexo N° 01. Operacionalización de las variables.....	124
Anexo N° 02. Matriz de consistencia. ....	126
Anexo N° 03. Instrumento para evaluar la variable I.....	128
Anexo N° 04. Instrumento para evaluar la variable II.....	131



## RESUMEN

La presente investigación, que lleva como título “EVALUACIÓN DEL COSTO DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013”. Donde se planteó como objetivo general Determinar el costo de servicio y establecer su incidencia en la rentabilidad del Hotel Nilas, en la ciudad de Tarapoto, Periodo 2013. Siendo la muestra de estudio 14 trabajadores del Hotel Nilas. Llegando a las conclusiones siguientes:

No se lleva un control eficaz de los gastos indirectos de fabricación, ya que son registrados a través de hojas sueltas y movibles cuya información que se consigna resulta siendo genérica, sin precisar información básica tales como el costo de estos por cada habitación. En cuanto a prestación de servicios de internet, éstos se reportan en hojas sueltas, a través de la expedición de vales internos los que no se encuentra pre-numerados ni visados por la gerencia. Debido a este inadecuado control y distribución en los gastos a la empresa le es complicado determinar el costo unitario y la utilidad por cada habitación; razón por la cual se desarrolló el presente trabajo, cuya finalidad es determinar el costo del servicio de acuerdo con las 34 habitaciones que cuenta el Hotel Nilas. La empresa objeto de estudio no cuenta con un sistema modernizado para realizar sus registros y una adecuada distribución de sus costos, se utiliza el método empírico, el cual presenta ciertas limitaciones o dificultades para realizar las distribuciones de manera correspondiente por cada habitación, solo reporta información genérica, de tal manera que la rentabilidad que se obtiene no es la adecuada, se ajusta a esa realidad. Por ello resulta relevante la aplicación de un sistema de costeo por servicio el cual permitirá un mayor control de las operaciones del servicio y la valuación de los elementos del costo en referencia al tiempo y los gastos utilizados. Es decir un manejo técnico y eficiente de los recursos de las empresas y la posibilidad de tomar decisiones oportunas y acertadas de costos, lo que generó la mejora de la gestión empresarial y de la rentabilidad obtenida.

### **Palabras claves**

Costo de servicio

Rentabilidad

## **ABSTRACT**

This research, which is entitled "EVALUATION OF THE COST OF SERVICES AND ITS IMPACT ON PROFITABILITY OF HOTEL NILAS S.A.C. Tarapoto, 2013". Where Determine overall objective raised the cost of service and establish their impact on the profitability of Nilas Hotel in the city of Tarapoto, Period 2013. As the study shows 14 workers Nilas Hotel. Reached the following conclusions:

effective control of manufacturing overhead is not carried, as they are recorded through loose and loose-leaf whose information set forth is still generic, without specifying basic information such as the cost of these for each room. As regards Internet service provision, they are reported in single sheets through the issuance of internal vouchers which are not pre-numbered nor validated by management. Because of this inadequate control and distribution expenses the company does it is difficult to determine the unit cost and utility for each room; why the present work was developed, aimed at determining the cost of the service in accordance with 34 rooms available at Hotel Nilas. The company under study does not have a modernized system for your records and an appropriate distribution of costs, the empirical method, which has certain limitations or difficulties in making distributions accordingly for each room is used, only reports information generic, so that the return you get is not appropriate, it conforms to that reality. It is therefore relevant implementing a costing system service which will allow greater control of service operations and the valuation of the cost elements in reference to the time and expense used. Ie a technical and efficient management of company resources and the ability to make timely and accurate decisions cost, generating improved corporate governance and profitability.

### **Keywords**

Cost of service

Cost effectiveness

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial en la industria hotelera, el costo se comienza a generar en el momento en que se registra el huésped o se emite la orden de pedido de un alimento: es decir, es inmediato tanto el ingreso como el costo. es así que si un huésped transitorio no ofrece garantía por su poco equipaje, se le solicita la cancelación del servicio de alojamiento antes de ocupar la habitación como garantía del ingreso del costo.

el costo del servicio hotelero constituye la columna vertebral de las empresas de este rubro, con el objeto de minimizar el riesgo inherente a cualquier inversión hotelera, se plantea la necesidad que dentro de cada prestación del servicio realizado se realicen la distribución técnica, económica, financiera y de cualquier otra naturaleza, que permitan realizar pronósticos en la determinación del costo del servicio por cada cliente que proporcionen información suficiente y oportuna respecto a la rentabilidad de cada atención.

es de gran importancia tener claro el criterio entre costo y gasto como recomendación del buen manejo de la terminología en la contabilidad de costos y general, como esta época requiere de cambios y ajustes en todas las actividades susceptibles de mejorar, este tratado de costos hoteleros aplicados, presenta el costo real del servicio, los gastos operativos de administración y venta, los márgenes de rentabilidad real, contra la diferencia del proceso actual de registro de los costos en el sector; y su énfasis, es organización, implantación, manejo y control de la contabilidad de costos hoteleros y de restaurantes para determinar con mayor precisión el costo real del servicio de alojamiento por huésped y costo real de un plato servido.

La investigación se realiza en la empresa: hotel Nilas; cuya razón social se denomina corporación hotelera del oriente SAC con número de ruc 20404344707 fecha de fundación 28/12/1997 tipo de sociedad anónima cerrada estado de la empresa activo sector económico de desempeño hoteles, hostales, campamentos y otros CIUU 55104 marca de actividad comercio exterior sin actividad dirección principal jr. Moyobamba # 173, y tiene como gerente general a Saavedra Orellana Teddy que menciona no haber considerado la importancia que tiene la información para reconocer cada día la necesidad de contar con una diversidad de datos que les permita monitorear el entorno, con el propósito de fortalecer la determinación del costo del servicio; razón por la cual, el gerente debe generar información suficiente

que permita determinar el costo unitario por cada servicio prestado, Sin embargo, los gastos deben ser distribuidos mediante parámetros para conocer el costo real.

El HOTEL NILAS, se caracteriza por el gran volumen de los costos indirectos motivado por diferentes factores, entre los que se destaca, las grandes inversiones en los activos fijos, lo que trae consigo altos gastos por concepto de depreciación, seguridad, mantenimiento a la instalación, seguros; los efectos del entorno competitivo que provoca altos costos en publicidad y promoción necesarios para mantenerse en el mercado y otros relacionados con la gran gama de servicios de apoyo que son actividades que se generan dentro de la cadena de valor, siendo obsoleto y arbitrario los métodos de control y distribución de los gastos indirectos utilizados actualmente en la empresa hotelera por el sistema que tienen implantado hasta la fecha.

En el año 2013 se presentaron problemas en la determinación del costo observándose lo siguiente:

Cabe precisar, que de la evaluación preliminar efectuada a los costos que genera el servicio hotelero implementado por la empresa hotelera, se desprende lo siguiente:

- La empresa no mide la eficiencia de la mano de obra, relacionada con la cantidad de habitaciones.
- No determina el costo de la mano de obra, los seguros pagados, los servicios públicos utilizados, el mantenimiento y reparación, adecuación e instalaciones por cada habitación.
- No se determina la participación de la depreciación, materiales de aseo y costo del lavado.
- No determinan la utilidad por cada habitación de acuerdo a la ocupación en las diferentes temporadas.
- El registro de gastos se realiza a través de hojas sueltas y movibles, cuya información que se consigna resulta siendo genérica, sin precisar información básica tales como: costo de habitación.
- En cuanto a prestación de servicios de internet, éstos se reportan en hojas sueltas, a través de la expedición de vales internos los que no se encuentra prenumerados ni visados por la gerencia.

- Igualmente sucede con el servicio de restaurante, sólo hacen uso de hojas sueltas, las mismas que carecen de una numeración correlativa que permita controlar apropiadamente los ingresos y poder relacionar el costo diario por plato.
- Por tanto la determinación de la rentabilidad no se ajusta a la realidad de ingresos y gastos.

Los componentes a utilizar en el desarrollo del trabajo de investigación son: la materia prima, la mano de obra y los gastos indirectos, ello se ha considerado como parte de los gastos para la ejecución de las actividades, por cuanto no se determina el costo real unitario por cada habitación, por cuanto no se ha designado a una persona que monitoree los procesos de costos internos por habitación que cotidianamente se realizan.

Por tal motivo, resulta necesario realizar la presente investigación que coadyuve a determinar el costo real por cada habitación implementada por la empresa, a través de una estructura que permita establecer el costo del servicio para el HOTEL Nilas S.A.C. y su adecuada determinación de la rentabilidad.

En el servicio hotelero, es de suma relevancia tener las actividades bien identificadas y costeadas, ya que en temporadas bajas tiene que sobrevivir generando pérdidas si tiene altos costos fijos. Es por esto que una correcta decisión sobre las actividades permitirá administrar y optimizar los recursos financieros generados en la temporada alta. Es recomendable la aplicación de un método de distribución de los gastos por cada centro de costos y departamentos en donde pueda resultar más apropiado para las organizaciones hoteleras y que desarrollan múltiples unidades de negocio como Restaurant, auditorio, piscina y pisos

## **1.1. Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es el costo de servicio y de qué manera incidió en la rentabilidad del Hotel Nilas, en la ciudad de Tarapoto - Periodo 2013?

## **Problemas específicos.**

- ¿Cómo se encuentra el costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, 2013?
- ¿Cuáles son las deficiencias del costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, 2013?
- ¿Cómo se observan los ratios de rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, 2013?
- ¿Cuál es la incidencia del costo de servicio en la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, 2013?

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

La investigación realizada se justifica porque su desarrollo ayuda a resolver un problema del campo contable como es el costo del servicio hotelero del Hotel Nilas, de la ciudad de Tarapoto, los factores que justifican el estudio son:

La presente investigación se realizará utilizando la metodología científica, es por eso que este trabajo de investigación se valida la aplicación de la Teoría de Ricardo Rodríguez Vera en su libro costos aplicados a hoteles y restaurantes, según el autor (Rodríguez Vera, Ricardo. 2008) Colombia, en su libro costos aplicados a hoteles menciona que: El costo se divide en elementos materia prima y materiales. Principal elemento, valor que en un producto, generalmente forma la mayor parte de costo, dependiendo de su naturaleza. Es importante porque se conoce el porcentaje de participación dentro del costo, como parámetro de medición y control de variación. Mano de obra en importancia es el segundo elemento del costo. Elemento indispensable en la producción o prestación de servicios, pues por mayor avance científico o técnico en un establecimiento, se requerirá de una persona que supervise y/o controle la operación, causando así, un costo de mano de obra, costos indirectos de producción o del servicio CIF, tercer elemento del costo, que se conforma por todos los pagos y causaciones diferentes a los anteriores elementos, pero necesarios en la producción o prestación del servicio.

Según el autor Forsyth Alarco, Juan Alberto. (2006) en su libro especializado titulado Finanzas Empresariales: Rentabilidad y Valor. Segunda edición Lima. Tarea, menciona que: El análisis de la rentabilidad permite relacionar lo que se gana a través del estado de ganancias y pérdidas, con lo que se precisa para poder desarrollar la actividad empresarial.

Por otro lado la investigación se efectuará en el Hotel Nilas, donde se determinará el costo del servicio, aplicando el método descriptivo. Las técnicas que se aplicarán en el presente trabajo son: Fichas textuales, Análisis Documental. Para recopilar información relevante sobre los costos que se incurrieron en el manejo de los productos y la distribución a los clientes. Observación Directa. Porque se conocerán los procedimientos de compras, almacenamiento y distribución a los clientes. Entrevista; porque se recopilará información relevantes sobre los proceso de registro y ordenamiento de los productos y servicios que ofrece la empresa.

Así mismo la investigación, mediante la aplicación de la teoría y de la práctica demostrará, que el adecuado sistema de costos, ayudará a una buena determinación de los costos de servicio que permitirá obtener una gestión eficaz y eficiente y una toma de decisiones precisas y oportunas que facilite a la empresa Hotelera, evitar imprevistos, asumiendo cambios a favor de sus grupos de interés. Es decir; la comunidad, los trabajadores, los clientes y los proveedores serán involucrados dentro de las actividades de la empresa.

Y por último la investigación beneficiará a la población estudiantil, será la referencia o fuente para iniciar nuevas investigaciones con datos actualizados para el beneficio de la carrera.

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

#### **Objetivo general**

Determinar el costo de servicio y establecer su incidencia en la rentabilidad del Hotel Nilas, en la ciudad de Tarapoto, Periodo 2013.

#### **Objetivos específicos**

- Describir el costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013.
- Reconocer las deficiencias del costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013.
- Evaluar la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013.
- Determinar la incidencia entre el costo de servicio y la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013.

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

#### **Limitación de tiempo.**

El periodo que implica efectuar este estudio comprende el 2013

#### **Limitación por cobertura.**

Los resultados del estudio, son propios de la empresa Hotelera NILAS S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, el estudio se limitaron al territorio exclusivamente de la empresa hotelera; el costo del servicio será seleccionado como universo muestral, el producto de la investigación será direccionado a mostrar la incidencia en la rentabilidad.

#### **Limitaciones por recursos:**

Los recursos se limitan en la capacidad y disponibilidad de recursos financieros básicos y la investigación será financiada al 100% por los investigadores.



## **Limitaciones de acceso a información**

El investigador sólo tiene acceso a información en horario de oficinas, o cuando dispone de tiempo los responsables de la administración de la empresa.

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

El costo del servicio es deficiente e incide significativamente en la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C., de la ciudad de Tarapoto periodo 2013.

### **Hipótesis específicas.**

- El costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. en el periodo 2013 es deficiente
- Las deficiencias encontradas con respecto al costo del Hotel Nilas S.A.C. en el periodo 2013 superan el 50% de los indicadores.
- Los ratios de rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C. se encuentran en disminución
- El costo del servicio incide significativamente en la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C., de la ciudad de Tarapoto periodo 2013.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes del estudio del problema

**Guzhnay Quito Gloria**, en su tesis titulada: *“Determinación de costos de los servicios hoteleros: caso práctico “hotel manantial” (2013)* Tesis previa la obtención del Título de Contador Público Auditor (ECUADOR) concluye lo siguiente:

- EL Hotel cuenta con ventajas competitivas y estrategias definidas ya que al contar con moderna infraestructura, equipamiento moderno y tecnología a disposición, se puede brindar hospedaje a viajeros que llegan a la ciudad de Cuenca satisfaciendo sus exigencias a través de un servicio de calidad.
- No existe un sistema de costos acorde a las necesidades y Características del Hotel que le proporcione la información requerida de los costos de producción de los servicios que ofrece.
- La falta de control en los inventarios de materiales tanto en la sección de hospedaje y restaurante incide a que se produzcan desperdicios lo que ocasiona pérdidas para la empresa.
- Los costos de mano de obra son representativos puesto que el mayor producto que se ofrece es la atención al cliente.
- Los costos fijos son significativos ya que la empresa para el desarrollo de sus actividades tiene una alta inversión en activos fijos

**MACAS SARITAMA, Yudi Alexandra y LUNA CUMBICUS, Glenda Mónica. (2010)**, en su tesis titulada: *“Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “Coexbi S.A.” del Canton Huaquillas en los periodos contables 2008 - 2009”*. Tesis para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad Y Auditoría. Contador Público Auditor. Loja– Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Concluye

1. Los Estados Financieros de la Empresa “COEXBI S.A” presentados al final de cada periodo contable, anteriormente no han sido objeto de Análisis Financiero alguno que les permita conocer en forma representativa la situación económica y financiera de la empresa, y de esta manera tomar los correctivos necesarios.
2. Los Estados Financieros presentados por la Empresa “COEXBI S.A”, no han sido realizados siguiendo los lineamientos de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

3. La empresa al finalizar el periodo fiscal solo presenta Balance General y Estado de Resultados, mientras que a los estados de Flujo de Efectivo, Evolución del Patrimonio y Costos se le hace caso omiso a su elaboración y presentación.
4. La estructura financiera de la Empresa "COEXBI S.A" en los periodos 2008 y 2009, los cuales fueron objeto de análisis muestran una estabilidad, solvencia y rentabilidad normal que le permite desempeñar sus actividades con total normalidad, evidenciándose que durante los periodos de análisis la empresa si obtuvo utilidad.
5. La empresa presenta un índice de solidez bajo, porque el grado de participación de los acreedores en la entidad está por encima del patrimonio de la misma.
6. Al culminar el presente trabajo investigativo se logró cumplir con los objetivos planteados, permitiendo conocer la posición económica y financiera de la Empresa "COEXBI S.A", durante los periodos analizados.

**Guzman Vasquez Jenny Claudia** en su tesis "**Implementación de costos a los servicios de hospedaje y de alimentación "Hotel Tomebamba"** en el período comprendido entre enero-junio de 2009 (ECUADOR) concluye lo siguiente:

- Concluimos que existe un manejo adecuado de la parte administrativa, en cuanto a la organización del trabajo, departamentalización de las líneas jerárquicas y marketing, sin embargo han descuidado una parte fundamental que es el costo de prestar el servicio de alojamiento y de servicio de alimentos y bebidas.
- Se pudo detectar la carencia de una persona encargada del manejo y control de inventarios de suministro de habitación, blancos y lencería y suministros de cocina.
- La falta de capacitación de los empleados con lo que respecta a los tiempos empleados, a los tiempos muertos que son de mucha importancia al momento de determinar los costos.
- La inexistencia de un presupuesto de compras de los suministros de cocina.

**Morillo, M. (2007).** En su tesis titulada: "**Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL**" (TESIS) Mérida: de la Universidad de La Laguna (ULL), concluye en lo siguiente:

- Es preciso señalar que las percepciones del servicio son dinámicas, y lo que hoy es satisfactorio y percibido como de calidad, en fecha posterior o en otro entorno cultural, social o en diferentes circunstancias puede no serlo, por ello es necesario advertir que los resultados presentados son únicamente válidos para los hoteles de turismo durante el Carnaval del año 2006.
- Al comparar las expectativas con las percepciones de los huéspedes sobre los servicios se obtuvo que en la mayoría de dimensiones las percepciones superaron o igualaron las expectativas, a excepción de los huéspedes de hoteles dos estrellas quienes presentan expectativas superiores a las impresiones o percepciones del servicio recibido en la mayoría de variables asociadas a la confiabilidad en los hoteles de cuatro estrellas respecto a la rapidez y agilidad de los empleados y a la búsqueda de lo mejor para los intereses del cliente, en los hoteles de una estrella en cuanto a la confianza con los empleados, al conocimiento de estos sobre sus necesidades específicas, al uso de nueva tecnología y equipos modernos, y al atractivo de sus instalaciones.
- Por lo anterior, a continuación se presentan las siguientes sugerencias a los proveedores del servicio hotelero del Municipio Libertador del Estado Mérida, orientadas a mejorar la calidad de los servicios prestados:
- Debido a que las percepciones en cuanto a confiabilidad son de gran importancia para los proveedores de servicio por cuanto expresan la capacidad de la empresa de cumplir con sus promesas y sus servicios básicos de manera segura y precisa de no cumplir con dichas promesas el proveedor del servicio será calificado como incumplido y hasta de “estafador” por parte del cliente se recomienda a los hoteles, en especial los de menor categoría como de una y dos estrellas, mejorar sus tiempos de respuesta, a esforzarse en no cometer errores en sus registros y a demostrarle a los huéspedes que realmente se preocupan por resolverle sus problemas, por cuanto en dichos hoteles la expectativa del huésped fue más elevadas respecto a la percepciones.
- Respecto a la dimensión responsabilidad, dado que en los hoteles de cuatro estrellas la variable agilidad y rapidez por parte de los empleados del hotel experimento deficiencia (percepción inferior a las expectativas del huésped), es recomendable que el personal de primera línea o de vanguardia, sean personas sensibles con amplia disponibilidad al servicio, capaces de generar no solo respuestas rápidas y atentas, sino también inspirar seguridad a los clientes.

- También es recomendable que en los hoteles de menor categoría (una estrella) se aseguren de la seguridad que transmiten sus empleados al huésped, el cual depende el comportamiento durante la transacción, comentarios, atuendo, expresiones corporales, conocimientos sobre el servicio, actitud, entre otras, por cuanto una excelente seguridad asegura la lealtad de los clientes. Lo anterior es aun de mayor validez si se considera lo afirmado por Cobra (2002) en cuanto a que los servicios s están apoyado en tecnología dura (equipos e instalaciones) y en tecnología blanda (sistemas operacionales) basada en el desempeño humano, donde de la productividad y motivación del empleado depende la satisfacción del cliente.
- Los establecimientos hoteleros deben insistir o mantener un nivel de empatía elevado.
- Especialmente, los empleados de los hoteles de mayor categorización (cuatro estrellas) deben conocer e identificar las necesidades específicas de cada cliente para buscar lo mejor para sus intereses. En general, los hoteles de todas las categorías, se deben esmerar en hacer sentir a sus huéspedes que son importantes y especiales, y que la empresa se preocupa por ellos, por sus intereses y necesidades, como una orientación estratégica centrada en mantener y fortalecer los vínculos con los clientes actuales en lugar de sustituirlos por otros, para que los clientes activos se tornen en socios.
- La falta de capacitación de los empleados con lo que respecta a los tiempos empleados, a los tiempos muertos que son de mucha importancia al momento de determinar los costos. El no operar por procesos le inhibe acceder a costos reales del servicio, y a la mejora de su competitividad. La falta de procesos dificulta la identificación y medición del logro, el cual no se le reconoce, careciendo de motivación, la mejora continua y el aprovechamiento de proyectos para la creación de valor

**SAENZ RAVINES ISAAC RAFAEL (2013) en su tesis titulada: “El control interno en el área de compras y su influencia en la rentabilidad de la empresa hotelera galeno inn de la ciudad de Trujillo - 2012” Proyecto de Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público - UPAO**

Concluye con lo siguiente:

Empresa hotelera Galeno Inn” posee un sistema de control interno incipiente y deficiente, asimismo no existe un presupuesto de compras de bienes y servicios que le permita determinar los costos reales del servicio, la información es obtenida en forma empírica, hechos que no le facilita una correcta y oportuna toma de decisiones.

El no operar por procesos le inhibe acceder a costos reales del servicio, y a la mejora de su competitividad. La falta de procesos dificulta la identificación y medición del logro, el cual no se le reconoce, careciendo de motivación, la mejora continua y el aprovechamiento de proyectos para la creación de valor.

**BARRANTES, B. (2009)** en su tesis titulada: *“Propuesta de mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el sector hotelero del distrito de Chimbote”*. Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote escuela de post grado sección: administración

#### **Conclusiones.**

- Una propuesta de mejora en la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del cliente en el sector hotelero del Distrito de Chimbote. La satisfacción del cliente depende no solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Con las estrategias que aplican los empresarios del sector hotelero del Distrito de Chimbote, se logra una influencia positiva en la satisfacción del cliente, clientes más satisfechos y mercados más complejos están exigiendo una permanente superación en los niveles de calidad y servicios tendientes a satisfacer en mayor y mejor forma las necesidades de los clientes gracias al boom de la competencia y la globalización, el cliente dispone de abundantes alternativas y es cada vez más selectivo con su lealtad a quienes lo proveen de sus necesidades, en terminas de productos y servicios; sin embargo, pocos directivos de alto rango están alertas a esta creciente demanda por calidad y servicios que en el fondo se traduce en satisfacción para los clientes.

El personal hotelero del Distrito de Chimbote si está motivado, logrando mayor satisfacción del cliente. La especialización es la clave del éxito de muchísimas empresas de servicio, por ello el personal es capacitado mediante la motivación para atender a apersonas distintas, ver a cada cliente como si fuera nuestro único cliente.

La fidelización de los clientes se da por la calidad de servicio del sector hotelero con una propuesta de mejora. Se trata que todas las decisiones se deban tomar al momento de contacto, que toda la empresa debe ir hacia el servicio al cliente, el personal hotelero debe ser el cimiento donde se levanta el servicio. Para que los clientes satisfagan sus necesidades, expectativas y se fidelicen con la empresa se les debe brindar un servicio con calidad.

El control de los elementos del costo en las distintas etapas del proceso productivo constituye una herramienta fundamental para que el gerente de estas empresas conozcan con exactitud los costos en los que se incurren y puedan tener información suficiente, relevante y precisa para la toma de decisiones en un momento determinado, es por ello que se considera de vital importancia para el desarrollo y crecimiento sostenido la implantación de dicho sistema.

El control de costos indirectos de fabricación incluye la reducción de costos. En un sentido más concreto, el control de costos puede concebirse como los esfuerzos de la administración debe acometer el problema de los costos de varias maneras, como programas de reducción de costos, planificación de costos y atención constante a las decisiones generadoras de costos. A menudo, es recomendable atender por separado los conceptos de reducción de costos y control de costos.

**SANCHEZ CREMONINI DAVID, Y HUERTA HURBANO MELVIN (2006)** en su tesis titulada: *“El Sistema de contabilidad de costos y su impacto en la rentabilidad de las micro empresas del sector hotelero del distrito de Huaraz”* – UNMSM

Estudio que tiene el objetivo de: Determinar el grado de impacto de la aplicación de un sistema de la contabilidad de costos en la rentabilidad de las microempresas del sector hotelero del distrito de Huaraz. Para ello se realizó un estudio donde se incluye a algunas empresas hoteleras, en su interpretación de estudio muestra que la mayoría del sector comercio del distrito de Huaraz conoce muy someramente la contabilidad de costos. Concluye: Que el empresarios del sector hotelero del distrito de Huaraz no calculan costos de comercialización precios, debido a que no manejan sistemas adecuados que le permitan determinar el costo de sus productos y servicios.

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de

inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

## **2.2. Bases teóricas**

### **1 Costos**

**GARCÍA COLÍN Juan, en su libro CONTABILIDAD DE COSTOS (1999)** define a los costos como: “Es el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar, a cambio de bienes o servicios que se adquieren.”

**DEL RIO GONZALEZ, CRISTÓBAL, En su libro Contabilidad de costos I Editorial. ECASA. México,** define que: “Son la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo.”

**ORTEGA PÉREZ DE LEÓN, en su libro Contabilidad de costos 6 Edición** nos define que: “Es el conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento.”

### **2.2.2 Contabilidad de Costos**

**CARLOS MALLO RODRÍGUEZ en su libro Contabilidad Analítica pag. 375. Cuarta Edición** plantea al respecto que:

“ Es una parte de la contabilidad que tiene por objeto la captación, medición, registro, valoración y control de la circulación interna de valores de la empresa, el objeto de suministrar información para la toma de decisiones sobre la producción, formación interna de precios de costo y sobre la política de precios de venta y análisis de los resultados, mediante el contraste con la información que revela el mercado de factores y productos basándose en: las leyes técnicas de producción, las leyes sociales de organización y las leyes económicas del mercado.”

Para **RALPH S. POLIMENI en su libro La Contabilidad de costos para la toma de decisiones Pag 34** define que



“Es la que se relaciona básicamente con la acumulación y el análisis de la información de costos para uso interno, con el fin de ayudar a la gerencia en la planeación, el control y la toma de decisiones.”

Según **SIMÓN ANDRADE ESPINOZA** en su libro **Costos y Presupuestos (1999)**

Define a la Contabilidad de costos como un Sistema de Costeo en el cual el costo de un bien o servicio se obtiene asignando costos a un bien o servicio identificable. Una orden es una actividad por la que se gastan recursos para llevar un producto distinto, identificable al mercado.

Además nos dice que es el arte o técnica empleada para recoger, registrar y reportar la información relacionada con los costos y, con base en dicha información, tomar decisiones adecuadas relacionadas con la planeación y el control de los mismos.

### **2.2.3 Fines de la Contabilidad de Costos**

Según **SIMÓN ANDRADE ESPINOZA** en su libro **Costos y Presupuestos (1999)**

los costos tienen la siguiente finalidad:

- Determinar el costo de los inventarios de productos fabricados tanto unitario como global, con miras a la presentación del Balance General.
- Determinar el costo de los productos vendidos, con el fin de poder, calcular la utilidad o pérdida en el período respectivo y poder elaborar el Estado de Ganancias y Pérdidas.
- Dotar a la gerencia de una herramienta útil para la planeación y el control sistemático de los costos de producción.
- Servir de fuente de información de costos para estudios económicos y decisiones especiales relacionados principalmente con inversiones de capital a largo plazo, tales como reposición de maquinaria, expansión de planta, fabricación de nuevos productos, fijación de precios de venta.

### **2.2.4 Clasificación de los Costos**

Según **FLORES SORIA, JAIME** en su libro **Costos y Presupuestos (2008)** los costos pueden clasificarse desde diversos puntos de vista, sin embargo, tomando como base el concepto de contabilidad de costos podemos clasificarlos como sigue:

- **Atendiendo a su grado de conducta:**

- Costos fijos.
- Costos variables.
- Costos mixtos.
  
- **Atendiendo al momento en que se registran y determinan:**
  - Costos Históricos.
  - Costos Predeterminados: Estimados y Estándares
  
- **Atendiendo a la función a la cual se aplica:**
  - Costo de adquisición.
  - Costo de explotación.
  - Costo de producción.
  - Costo de distribución.
  
- **Atendiendo a los elementos que integran el costo de producción:**
  - Costo tradicional.
  - Costos marginales o costeo directo variable.
  
- **Atendiendo a la empresa a la cual se aplican:**
  - Costos Comerciales.
  - Costos Industriales.
  - Costos Bancarios.
  - Costos Municipales.
  - Costos Gubernamentales, etc.
  
- **Atendiendo al aspecto económico:**
  - Costos de Inversión.
  - Costos de Desplazamiento.
  - Costos Incurridos.
  - Costos Totales.

### **2.2.5 Diferencia entre la Contabilidad General y la Contabilidad de Costos**

**SIMÓN ANDRADE ESPINOZA** en su libro **Costos y Presupuestos (1999)** hace referencia a las principales diferencias existentes entre la contabilidad general y la contabilidad de costos, en los siguientes puntos:

- La contabilidad general registra todas las operaciones que afectan el patrimonio de una persona física, moral o entidad económica.
- La contabilidad de costos registra únicamente las operaciones para determinar lo que cuesta adquirir, explotar, producir y vender un artículo o suministrar un servicio.

### 2.2.6 Diferencia entre Costo, Gasto y Perdida

Para **FLORES SORIA JAIME**, las principales diferencias radican en:

- El costo se define como el “valor” sacrificado para adquirir bienes o servicios, que se mide en soles mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtienen los beneficios. En el momento de la adquisición, el costo en que se incurre es para lograr beneficios presentes o futuros. Cuando se utilizan estos beneficios, los costos se convierten en gastos.
- Un gasto se define como un costo que ha producido un beneficio y que ha expirado. Los costos no expirados que pueden dar beneficios futuros se clasifican como activos. Los gastos se confrontan con los ingresos para determinar la utilidad o la pérdida neta de un periodo. El ingreso se define como el precio de los productos vendidos o de los servicios prestados.

### 2.2.7 Elementos del Costo

Según el autor, (**FLORES, J; 2008**), la clasificación de los costos obedece al uso que se le da en al proceso de fabricación, y estos son:

- ❖ **Costo del Material Directo:** La materia prima que interviene directamente en la elaboración de un producto se denomina material directo, y el primer elemento del costo. Debe tenerse en cuenta que no toda la materia prima que se usa se clasifica como material directo, por cuanto hay algunos materiales, como los aceites y las grasas, que no intervienen directamente en el proceso y se consideran costos indirectos de fabricación.
- ❖ **Costo de la Mano de Obra Directa:** El costo de la mano de obra directa, segundo elemento del costo, es el pago que se puede asignar en forma directa

al producto, tal como el salario de los obreros que intervienen directamente en la elaboración de los productos, así como sus prestaciones sociales. No debe clasificarse como mano de obra directa, por ejemplo, el salario de los supervisores, obreros de mantenimiento y aseadoras, todo ellos considerados como costos indirectos de fabricación.

❖ **Costo Indirecto de Fabricación:** Son todos aquellos que no son ni materiales directos ni mano de obra directa, como tampoco gasto de administración y de ventas. Hacen parte de este tercer elemento de costo, los materiales indirectos, la mano de obra indirecta (los salarios de los empleados de oficinas de oficina de fábrica, supervisores, mantenimiento, superintendencia, horas extras, tiempo ocioso), el arrendamiento de fábrica, los servicios (agua, luz, teléfono, calefacción, gas, etc.), la depreciación de edificios, la depreciación de maquinarias, las herramientas gastadas, seguros.

De acuerdo con la conducta de los costos, estos se pueden dividir en dos grupos: Fijos y Variables; y de acuerdo a los elementos que integran la estructura de los costos, estos pueden usar dos sistemas: Sistema de Costeo Absorbente y Sistema de Costeo Directo o Variable, debiendo encargarnos de este último para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

### **2.2.8 Sistema de Costos de Servicios**

#### **Definición:**

Según el autor **(Rodríguez Vera, Ricardo. 2008) Colombia**, En su libro “**costos aplicados a hoteles y restaurantes**” menciona los siguientes:

1. Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuralmente información financiera expresadas en unidades monetaria con la finalidad de que terceros puedan tomar dediciones de los resultados.
2. La contabilidad de costo es aquella parte de la contabilidad que identifica, mide, define, informa, determina, detalla, analiza, y suministra los diferentes elementos del costo, directo o indirectos, asociados con la fabricación de un producto o servicio.
3. Es un término utilizado para medir los esfuerzos asociados para la fabricación de un producto o servicio, su presentación material es monetaria.

**Costo:** Es la inversión que se le hace a dicho producto.

**Gasto:** Son erogaciones que no se pueden recuperar.

**Precio:** Es el costo del producto más la ganancia deseada.

## 2.2.9 Costos Hoteleros

### Elementos del costo:

Según el autor (**Rodríguez Vera, Ricardo. 2008**) Colombia, En su libro “**costos aplicados a hoteles y restaurantes**” menciona los siguientes:

- **Materia prima y materiales:**

Principal elemento, valor que en un producto, generalmente forma la mayor parte de costo, dependiendo de su naturaleza. Es importante conocer el porcentaje de participación dentro del costo, como parámetro de medición y control de variación. Este porcentaje es el resultado de dividir el valor de la materia prima por el total del costo, por 100, así como en los demás elementos.

$$\% \text{ participacion} = \frac{\text{costos materia prima}}{\text{total costo}} \times 100$$

La materia prima se define como la misma naturaleza del producto, así como su mayor costo-valor; por ejemplo, la lámina y la unidad o motor son la naturaleza o materia prima para elaborar una nevera, y los materiales son todos los demás accesorios necesarios para armarla, como tornillos, cables, asas, aislantes, pinturas, implementos de terminados internos y externos. En los costos hoteleros la departamentalización del servicio a prestar, determina la naturaleza de la materia prima a utilizar, según el departamento de servicio.

- **Mano de obra:**

En importancia es el segundo elemento del costo. Elemento indispensable en la producción o prestación de servicios, pues por mayor avance científico o técnico en un establecimiento, se requerirá de una persona que supervise y/o controle la operación, causando así, un costo de mano de obra. De acuerdo al producto a elaborar o servicio a prestar, se establecen los tiempos y movimientos mínimos por labor u operación, como base para determinar el trabajo en una hora, un día, y así la cantidad de operarios y funcionarios a contratar. Como se observa en el presupuesto de mano de obra de un hotel, la base para determinar el número de camareras, es la cantidad de habitaciones disponibles, y de acuerdo al tiempo de arreglo de una habitación, se obtiene la mano de obra necesaria.

Con la información estadística del tiempo utilizado por una operaria de confección (En todo el proceso en cadena) que elabora 1,25 camisas por hora, se puede proyectar:

- Cuántas unidades puede terminar en un día
- Cuántas operarias son necesarias para una producción de X unidades
- Cuánta materia prima se necesita para X unidades
- Qué espacio se requiere para X producción
- Cuál sería el costo de esta mano de obra

Para establecer la proyección de necesidad de mano de obra en un hotel de X cantidad de habitaciones, se deben tener en cuenta, datos de area, pisos, cantidad de camas, servicios adicionales, pues inciden directamente en el tiempo de arreglo de la habitación.

Tomando un promedio de 20 minutos por arreglo de habitación doble, se puede proyectar:

- Cuántas habitaciones arregla en un día una camarera
- Cuántas camareras se necesitan para un hotel de X número de habitaciones
- Según el presupuesto de ocupación, cuál sería la mano de obra a contratar.

### **División de la mano de obra**

Según el grado de participación en el manejo del producto o servicio la mano de obra puede ser:

- ✓ Directa
- ✓ Indirecta
- ✓ **Directa:** Mano de obra directa es la que se imputa como elemento directo al costo, por la intervención en cada proceso de producción o prestación del servicio de todos los operarios y empleados que manipulen el producto o servicio.

Por ejemplo, el operario de producción, el conductor de bus, la camarera, el cheff, etc., sus tareas son específicas y necesarias.

En el departamento de producción o de servicio se diseña el organigrama de puesto de trabajo por operación y número de máquinas.

La mano de obra directa es variable, ya que puede cambiar por eventos de la producción o servicio, como incremento de producción, alta temporada, etc.

- ✓ **Indirecta.** Se conforma por el personal de oficinas y dirección de la producción o servicio, y aunque no intervienen en los procesos del producto o servicio, son responsables de la dirección y resultados de la gestión.

La mano de obra indirecta es fija, pues tanto en número de personas como en salarios es permanente. En el sector de Hoteles y Restaurantes, la mano de obra en algunos departamentos es el principal elemento. Con el tiempo y el manejo de estadísticas se establecen estándares de operación en puestos de trabajo que determinan las necesidades de personal.

- **Costos indirectos de producción o del servicio CIF - CIS.**

Tercer elemento del costo, que se conforma por todos los pagos y causaciones diferentes a los anteriores elementos, pero necesarios en la producción o prestación del servicio.

Estos cargos al costo son indirectos porque no forman parte física del producto, pero son componentes necesarios del costo, como arrendamiento de local o bodega, mantenimiento de maquinaria, servicios públicos, onces al personal, etc.

El plan único de cuentas, clasifica por grupos según los conceptos, los costos indirectos que se adaptan al tipo de empresa o sector. En el plan de cuentas para hoteles y restaurantes diseñado en el capítulo sexto se observa su conformación, de acuerdo a la necesidad.

- **Pagos**

Corresponde a los costos indirectos del período por pagos en efectivo y/o cheque que se imputan directamente al producto, departamento de servicios o venta, según el sistema de contabilidad establecido. Por ejemplo, fletes de maquinaria, repuestos, papelería, etc.

### **2.2.10 Distribución de Costos Hoteleros**

Según el autor (**Rodríguez Vera, Ricardo. 2008**) Colombia, En su libro **costos aplicados a hoteles** señala que:

Presenta el procedimiento para aplicar el costo a los departamentos operados y no operados, con el objeto de obtener, con la mayor exactitud, el costo de cada unidad de servicio, objetivo del mismo.

### **Tipos de Departamentos**

- Operados
- Mixtos
- No operados

#### **• Departamentos operados**

El objetivo del establecimiento hotelero y/o de servicios, es prestar y vender sus productos (servicios) al huésped, buscarlo su máxima comodidad y satisfacción, así:

- ☞ Alojamiento
- ☞ Lavandería
- ☞ Teléfonos
- ☞ Salas de belleza y peluquerías
- ☞ Alimentos y bebidas
- ☞ Tiendas o almacenes y droguería
- ☞ Saunas, baños, furcos, gimnasio
- ☞ Piscinas, etc.

Los costos variables se generan en el momento de prestar el servicio.

#### **• Departamento mixto**

Tienen como objetivo:

- Prestar servicios al huésped
- Utilizar las instalaciones para su propio servicio

Según el autor **(Rodríguez Vera, Ricardo. 2008)**. Al planear las instalaciones del hotel, debe analizarse la conveniencia o no de los departamentos de lavandería y de alimentos y bebidas, como inversión, y determinar si los ingresos a generar por ventas disminuirán costos y en qué proporción al aprovechar las propias instalaciones.



## **Departamentos mixtos:**

- Alimentos y bebidas
- Lavandería

Alimentos y bebidas vende a los huéspedes sus productos, y suministra los alimentos a empleados y funcionarios, a precio de costo, aplicado a cada departamento.

Lavandería, aunque la venta a huéspedes no es muy importante, pues el objetivo es prestar el servicio, el costo del servicio para los demás departamentos se disminuye considerablemente, como se observa en la aplicación, más adelante.

## **• Departamentos no operados**

Los conforman las secciones en que se divide la estructura organizacional administrativa, que no tienen relación con los huéspedes, pero son la vértebra central del establecimiento hotelero:

- Gerencia general : Control interno
- Gerencia operativa : Personal
- Contabilidad : Mantenimiento

El total de los gastos operacionales de administración se aplica proporcionalmente a los departamentos operados sobre bases establecidas, para determinar los estados de resultados, al cierre del período.

### **2.2.11 Parámetros de Distribución o Aplicación**

Según el autor **(Rodríguez Vera, Ricardo. 2008)**.

Parámetros o bases de distribución son las diferentes medidas unitarias que se toman a través de la observación y el análisis de los costos, para aplicar a cada departamento 1º realmente causado y/o pagado, como generación del costo por prestación del servicio.

División de los parámetros

- Por departamentos
- Por conceptos o rubros
- Por pago, consumo y/o causación

En cada departamento operado o de servicio se presentan costos, que dependiendo del concepto o rubro requieren un parámetro o base especial de cálculo. Por

ejemplo, para causar la depreciación, se toma como base el costo del metro cuadrado de construcción terminada, el área y la vida útil.

Cada departamento tendrá una participación en el costo a aplicar, dependiendo del concepto y del criterio de determinación de causación del costo. Por conceptos o rubros, se toma la base de generación del costo, dependiendo del servicio prestado (departamento) para determinar el parámetro o base. Por ejemplo, para causar el consumo de agua se toman bases como: consumo promedio por huésped, porcentaje de ocupación, cantidad de huéspedes en el período, costo o precio del metro cúbico de agua, más recargos.

Por pago, consumo o causación, de acuerdo al concepto y al departamento a aplicar, y según el ciclo contable que registre el costo, se determina teniendo en cuenta todo el proceso de registro.

### **Parámetros o bases**

- ☞ Área ocupada por departamento
- ☞ Costo del bien de uso
- ☞ Cantidad de huéspedes alojados
- ☞ Cantidad de habitaciones ocupadas
- ☞ Cantidad de camas ocupadas
- ☞ Porcentajes de: Ocupación

### **Depreciación**

- ☞ Consumo por huésped
- ☞ Consumo por Kw/h.
- ☞ Relación de equipos eléctricos
- ☞ Cantidad de prendas
- ☞ Cantidad de prendas procesada
- ☞ Cantidad de empleados por departamento
- ☞ Días de un período.

De acuerdo al concepto o costo a aplicar, se toman los parámetros o bases, que según las variables determinarán el valor a cargar a cada departamento operado y no operado, hasta completar el costo total del período.

### **2.2.12 Procedimientos de Contabilización**

Según el autor **(Rodríguez Vera, Ricardo. 2008)**. De acuerdo a lo establecido por las normas vigentes de contabilidad, ésta se deberá registrar por el sistema de causación, mediante el cual se toman todas las operaciones relacionadas con los gastos y costos de un período.

Cada ciclo contable registra sus transacciones en forma diaria por-cada soporte de ingreso o egreso, o mensual por comprobante-resumen de diario, de manera que todo el proceso se cause dentro del período.

### **2.2.13 Método de Costeo Recomendado por el Such**

Según el autor **(Rodríguez Vera, Ricardo. 2008)**. La hotelería se caracteriza por la complejidad y cantidad de los procesos que se realizan, para prestar los servicios de alojamiento, gastronomía y otros de carácter personal, comercial o recreativo que se ofrecen en esta actividad.

Los gastos de la actividad hotelera se clasifican por la naturaleza o tipo de gasto de que se trate y por el área o unidad organizativa donde se producen. La agrupación inicial por el área o unidad organizativa donde se realizan en tres grandes categorías:

- Los gastos que corresponden a los departamentos operativos y que representan los costos y gastos directos de las actividades productivas del hotel.
- Los gastos que corresponden a los departamentos no operativos, son las unidades organizativas o centros de costos que no perciben ingresos y representan los gastos indirectos de las actividades productivas del hotel.
- Los gastos que corresponden a cargos fijos del negocio, tales como alquileres, impuestos, seguros, intereses, depreciación, amortizaciones, etc.

El SUCH establece el método del costo departamental o por área de presupuesto, calculándose para cada departamento el costo de la mercancía vendida, los salarios directos y los gastos directos del departamento, obteniéndose el resultado departamental. En el costo departamental no se incluyen los cargos fijos.

Los objetivos que tiene este sistema es:

- a. Facilitar a los usuarios internos y externos de los estados financieros de las instalaciones hoteleras, la comparación de la posición financiera y ejecución operativa de una instalación, en particular con tipos similares en la industria del alojamiento, mediante la sugerencia o recomendación de formatos y clasificadores de cuentas estándar que guíen a las entidades hoteleras en la preparación y presentación de los referidos estados.
- b. Servir a las nuevas instalaciones en proceso de apertura como sistema de contabilidad que puede adaptarse rápidamente a las necesidades y requerimientos de la entidad.
- c. Coadyuvar a que el sistema de contabilidad utilizado en las entidades hoteleras sea consistente con los principios de contabilidad generalmente aceptados, mediante recomendaciones basadas en los criterios de especialistas de la actividad.

Los Departamentos o Centros de Costo que considera el sistema, como una relación general de posibilidades, son los siguientes:

Departamentos Operativos.	Departamentos Funcionales.	Cargos Fijos.	Gastos Distribuidos.
Alojamiento	Alquileres y otros ingresos	Alquileres	Sueldos y Salarios
Gastronomía	Administración	Impuestos distintos de utilidades	Impuestos sobre nóminas y beneficios a trabajadores
Teléfono	Compras y Almacenes	Primas de Seguros	Lavandería hotel
Garaje y Parqueo	Procesamiento de Datos	Gastos de intereses	Imprenta Hotel
Lavandería para huéspedes	Recursos Humanos (Atención al personal)	Depreciación Activo Fijo	
Campo de Golf	Transportación	Amortización Gastos Pre- Apertura, Intangibles y otros	
Tienda Artículos para Golf	Marketing	Impuestos sobre utilidades	
Canchas de Tenis	Recreación		
Tienda Artículos para Tenis	Energéticos		
Gimnasio	Operación y Mantenimiento de Instalaciones		
Piscina, Cabañas y Baños			
Otros			

Según el autor **(Rodríguez Vera, Ricardo. 2008)**. En cuanto a los costos y gastos de los departamentos no operativos, éstos no se distribuyen a los departamentos que tienen ingresos, sino que se presenta un estado para cada uno separando los gastos de salarios y gastos de personal de los otros gastos del departamento,

obteniéndose un total de gastos de salarios y un total de otros gastos, que sumados hacen el total de gastos del departamento no operativo de que se trate.

Además de los costos y gastos directos, y los de los departamentos no operativos, el SUCH recomienda un estado con los gastos fijos.

Una posibilidad adicional de la estructura de costos según el SUCH está formada por la obtención del “**Costo Total**” en los departamentos operativos al transferirles las proporciones que se les asignan de los gastos no operativos y cargos fijos, y que constituyen gastos indirectos de los departamentos operativos.

Las utilidades en operaciones de las áreas productoras de ingresos, tales como alojamiento, servicios gastronómicos, tiendas, etc. deben considerarse como utilidades (o pérdidas) antes de los gastos indirectos no distribuidos. Solamente agregándoles una porción de los gastos indirectos pueden obtenerse los costos totales y resultados netos de cada área. Aunque debe recordarse siempre que la distribución de los gastos indirectos se fundamenta en bases generalmente arbitrarias o estimadas que pueden producir algunas distorsiones en los resultados. Por esas razones la asignación o distribución de los gastos indirectos a los departamentos operativos debe ser un procedimiento adicional al método establecido y debe utilizarse solamente para: evaluar o establecer tasas nuevas de cobro de servicios y servir de base para la planificación estratégica.

Los requerimientos de un sistema de distribución son: un sistema contable apropiado, tal y como el descrito en el SUCH, e información estadística adecuada para el desarrollo de las bases de asignación.

La base para distribuir los gastos indirectos a los departamentos operativos debe ser lógicamente la cantidad de servicios prestados por cada departamento a los otros, pero si no existe una exacta medición de esos servicios debe realizarse un estimado.

Existen varios métodos para asignar los gastos indirectos (Directo, Escalón y Formula), pero el más utilizado es el denominado “Directo” por medio del cual los gastos indirectos se cargan a los departamentos operativos con alguna base lógica aunque arbitraria (al arbitrio de quien la define) tales como el % de ingreso total, cantidad de trabajadores, área ocupada por el departamento, etc.

El método de escalón, con el cual la distribución también se hace a los departamentos overhead. Con este procedimiento, se elige un departamento para la primera asignación, al cual los gastos se le están prorrateados según alguna base lógica. Los demás departamentos están distribuidos de una forma parecida.

El método de fórmula, con el cual la distribución de cada departamento se hace, simultáneamente a todos los demás departamentos, que sean atendidos por el departamento en cuestión, que tengan ingresos o no. Con este método los departamentos overhead se dividen en dos grupos: los que se suministran entre ellos además de a los departamentos productivos, y los que suministran solamente a los departamentos productivos. Los que suministran tanto a los departamentos overhead como a los productivos están distribuidos primeros, pero el procedimiento suele llevarse a cabo por ordenadores.

Aunque cualquiera de los métodos aceptados empleados de forma regular proporcionará información útil, el método de la fórmula da unos resultados que reflejan en mayor grado las actividades entre departamentos. Todos los métodos exigen los siguientes pasos:

- Recoger los datos necesarios, incluyendo servicios entre departamentos y otra información, para determinar la base para la distribución.
- Reclasificar, si es necesario, por ejemplo, se puede hacer distribuciones mensualmente. Puede que haya que invertir el orden para que la distribución de los gastos generales sea más precisa.
- Distribuir los gastos fijos (alquileres, seguros, impuestos depreciación) directamente a todos los departamentos.
- Distribuir los gastos generales, incluyendo su parte de los gastos fijos, utilizando uno de los métodos recomendados.

Las principales bases utilizadas en el SUCH para distribuir los gastos indirectos, son las siguientes:

<b>Teléfono</b>	<b>Número de extensiones</b>
Impuesto sobre la nómina y prestaciones a empleados.	Plantilla. Registro detallados de nóminas. Salarios y sueldos
Administración y Generales	Gastos devengados. Plantilla.
Informática	Gastos devengados. Plantilla.
Marketing	Ratio a ventas
Animación y Recreación	Ratio a ventas
Gastos de Energía	Sub-contadores Metros cúbicos de superficie ocupada.
Operación y Mantenimiento de propiedad	Ordenes de trabajos Plantilla. Metros cuadrados.
Recursos Humanos	Plantilla.
Transporte	Plantilla.
Alquiler	Porcentaje aplicable a fuentes de ingresos Metros cuadrados de superficie ocupada.(alquiler fijo)
Impuestos sobre propiedad inmobiliaria.	Metros cuadrados de superficie ocupada
Seguros-Edificios y contenido	Metros cuadrados de superficie ocupada. Metros cuadrado más inversión en mobiliario e instalaciones.
Intereses	Metros cuadrados de superficie ocupada. Metros cuadrados más inversión en mobiliario e instalaciones.
Amortizaciones-Edificios	Metros cuadrados de superficie ocupada.
Amortización- Mobiliario e instalaciones	Historial del activo del departamento. Metros cuadrados de superficie ocupada.

Los métodos de costeo de la actividad hotelera señalados anteriormente, son utilizados por la mayoría de los hoteles importantes en el ámbito internacional. No obstante, se recomienda ampliar el clasificador de cuentas y los procedimientos para ofrecer información significativa a la dirección, incluyendo índices operativos de costo por actividad, tales como: por turistas-días, por habitación ocupada, por trabajador, etc. Sin embargo debe tenerse cuidado de ampliar la base informativa solamente con información que sea significativa y pueda utilizarse efectivamente por la dirección. La presentación excesiva de datos inateriales o incompletos debilitan, en vez de fortalecer, el valor de los informes financieros.

- **Sistemas de costos Parciales. El método de Costeo Directo.**

En un área de controversia, es importante tener cuidado para definir y elegir la terminología. El término costeo directo es, en alguna medida, erróneo. La terminología preferida sería costeo variable, la cual refleja más correctamente las suposiciones subyacentes al costeo directo. El costeo directo es el método, bajo el cual solo los costos que tienden a variar con el volumen de producción se cargan a los costos del producto. Existen varias variantes de los sistemas de costos parciales, pero todos ellos se distinguen por asignar al producto solo una parte de los costos. (Ver figura 2.1)

Tal y como expusimos anteriormente el método de costeo recomendado por el SUCH es el costeo directo, el cuál es un sistema de costos parciales ya que imputa a los productos una parte de los costos. Al utilizar el sistema de costos directos para el cálculo del costo de un producto o servicio, se tiene en cuenta sólo aquellos costos directamente asignables, con criterios objetivos, al producto o servicio correspondiente. Con este sistema se puede obtener la cuenta de resultado por productos, muy útil para analizar el margen de contribución (ventas menos costos directos) que genera cada producto. El resto de los costos, o sea, los costos indirectos, son llevados directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias. Por lo tanto, los costos indirectos son considerados costos del período. (Ver figura 2.2).

<b>Costos</b>	<b>Costos directos</b>	<b>Costos directos evolucionado</b>	<b>Costos variables</b>	<b>Costos variable evolucionado</b>
Materias primas	Sí	Sí	Sí	Sí
Mano de obra	La parte directa	Parte directa	La parte variable	La parte variable
Directos fijos	Sí	Sí	No	Sí
Directos variables	Sí	Sí	Sí	Sí
Indirectos fijos.	No	No	No	No
Indirectos variables	No	Sí	Sí	Sí



Figura 2.1 Costos que se imputan a los productos en cada variante de los sistemas de costos parciales.

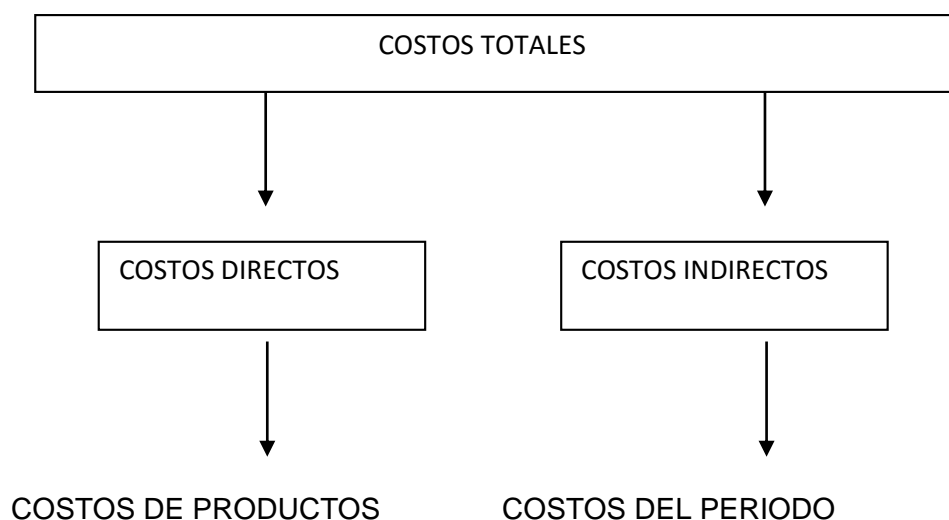


Figura 2.2 Esquema del funcionamiento de un sistema de costos directos.

**\* Ejemplo de cálculo del costo directo de un producto.**

Seguidamente, se calcula el costo directo de un plato en un restaurante (Langosta a la Italiana). Para realizar este cálculo se debe conocer la cantidad y precio de cada uno de los ingredientes del plato.

MATERIA PRIMA	PRECIO (\$/kg.)	CANTIDAD (Kgrs)	Costos de 10 raciones.
Masa de Langosta	27.500	5.000	137.50
Queso	1.650	0.250	0.4125
Papas	0.450	1.000	0.450
Cebollas	0.250	0.800	0.200
Costo Total	---	--	138.56
Número de raciones	10	10	10
Costo unitario por ración	--	--	13.86

El costo de la ración anterior (materias primas) también podría añadirse el costo del personal de cocina que ha intervenido directamente en su elaboración.

- **Fijación del precio de venta de un producto o servicio utilizando el costeo directo.**

Consideramos oportuno aclarar que además del análisis del precio de costo, el precio de venta de un servicio suele fijarse sobre la base del análisis del precio de mercado, es decir este precio depende de los precios de la competencia, de la categoría del hotel y de la política de marketing que se diseñe.

Existen varios métodos para fijar el precio de venta de un producto o servicio, uno de los más utilizados consta de los siguientes pasos:

- Cálculo de los costos directos del producto o servicio tal y como analizamos anteriormente.
- Fijar el porcentaje que representan los costos directos asignados al producto del total de los costos del hotel.
- Cálculo del costo total del plato dividiendo el costo directo del producto o servicio entre el tanto por uno que representan los costos directos sobre los costos totales.
- Finalmente se añade al costo total, el margen de beneficio deseado mediante la siguiente fórmula:  $PV = \text{Costo total} \times (1 + \text{margen deseado})$ .

La principal limitación que tiene el método antes expuesto es que parte del supuesto de que hay que aplicar el mismo porcentaje de margen para todos los productos y servicios de una misma actividad que ofrece el hotel, algo que en la práctica no es habitual. Para resolver el problema planteado anteriormente es necesario conocer para cada actividad y en caso necesario para cada familia o grupo de productos y/o servicios el porcentaje que representan los costos indirectos del total de costos del hotel, algo muy difícil de obtener en la práctica.

#### **2.2.14 Ventajas y Limitaciones de los Sistemas de Costos Parciales**

##### **Ventajas:**

- Este método de costeo ha llegado a su mayoría de edad y está probando ser una herramienta extremadamente valiosa en la planeación control y toma de decisiones gerenciales.
- La información que se obtiene como resultado de la aplicación de este método facilita el análisis del punto de equilibrio o Costo-volumen-utilidad.
- Se destacan por su simplicidad, con relación a otros sistemas de costos, y en consecuencia son más baratos como sistemas de información.

- Los sistemas de costos parciales son útiles en empresas en la que los costos indirectos (que no se asignan a los productos) son pocos significativos.
- Facilitan información para valorar los productos en cursos y los productos acabados, información requerida por la contabilidad financiera a fin de poder preparar las cuentas anuales.
- Elimina la distorsión que puede producir en el resultado del período la variación de las existencias de productos en cursos y acabados en los sistemas de costos completos.
- La utilización del sistema de costos variables permite conocer hasta dónde se puede rebajar el precio de un pedido sin perder dinero.

### 2.2.15 Rentabilidad

**Apaza Meza Mario**, en su libro **“Formulación, análisis e interpretación de estados financieros: concordado con las NIIFs y NICs” (2007)** nos dice: Esta razón es considerada como la de mayor importancia para los usuarios de la información financiera, mide la capacidad desarrolladas por la empresa para producir utilidades. Determinar el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos y financieros.

**Wild, J., K. Subramanyam; R. Halsey**, en su libro **“ Análisis de estados financieros” 9º Edicion (2007)** define: El análisis de rentabilidad es la evaluación del rendimiento sobre la inversión de un compañía. Se enfoca en las fuentes y los niveles de rentabilidad, e implica la identificación y la medición del impacto de varios generadores de rentabilidad.

**Díaz Llanes Miguel** en su libro: **“Análisis contable con un enfoque empresarial”** Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades”.

**Méndez Morales, José Silvestre** en su libro: “**Fundamentos de la economía nos define rentabilidad (2006)**” nos define rentabilidad como “el resultado del proceso productivo y distributivo; es la utilidad o ganancia del negocio por realizar sus actividades. Mide el éxito de la empresa así como su eficiencia, es un indicador del rendimiento”

#### **2.2.16 Tipos de rentabilidad**

**Méndez Morales, José Silvestre** en su libro: “**Fundamentos de la economía nos define rentabilidad (2006)**” nos dice que existen diferentes tipos de rentabilidad entre los que destacan:

- **Rentabilidad Económica**
- **Rentabilidad Financiera.**

La rentabilidad económica mide el rendimiento de los factores (activos) de una empresa en un período determinado, independientemente de la forma en que se haya financiado dichos activos, es decir sin importar si la empresa es dueña de sus activos o estos están financiados total o parcialmente.

La rentabilidad económica es muy importante porque permite:

- a. Medir la capacidad de una empresa para generar valor sin tomar en cuenta su financiamiento
- b. Comparar la rentabilidad entre diferentes empresas, sin tomar en cuenta los préstamos y el interés que se paga por los mismos.
- c. Conocer los resultados de la empresa y determinar si es rentable o no, independientemente de su financiamiento.

La Rentabilidad Financiera es el rendimiento de los capitales (activos) que son propios de la empresa en un periodo determinado permite:

- a. Dar información precisa de los propietarios o accionistas de la empresa, acerca de la marcha del negocio.
- b. Conocer la forma y monto en que se generan los ingresos propios de la empresa.
- c. Con esta información se pueden tomar algunas decisiones financieras importantes para la empresa como:
- d. Recurrir a financiamiento interno, recurrir al financiamiento externo, ampliar el capital, etc.

## 2.2.17 Ratios

**Miron J. (2003)**, Ningún ratio puede ser considerado aisladamente porque no es significativo por sí solo, todos ellos deben ser comparados con un patrón para determinar si su nivel es satisfactorio o no. Para obtener dicho patrón es necesario seleccionar primero a los ratios y definir cuáles serán sus objetivos, posteriormente es muy importante interpretar cada ratio comparándolo con:

- Ratios anteriores de la misma empresa.
- Algún estándar establecido.
- Ratios de otras compañías del mismo o similar sector.

**Apaza Meza Mario**, en su libro “**Formulación, análisis e interpretación de estados financieros: concordado con las NIIFs y NICs**” (2007) nos dice que un ratio constituye una medida obtenida a partir del balance general y el estado de ganancias y pérdidas que nos dará información económica financiera de la empresa analizada.

Continuando con (Apaza M.) nos menciona que existe una segunda utilidad para los ratios financieros y que es igualmente interesante., la cual consisten en la comparación de ratios de una misma empresa a lo largo de un horizonte temporal, lo que nos dará información sobre su evolución y permitirá caracterizarla positiva o negativamente, viendo la disminución o el aumento de los valores de sus ratios en los distintos años.

## 2.2.18 Análisis de Ratios

Según, (**Forsyth, Juan Alberto, 2006**) menciona que la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido

Además menciona que los ratios financieros son una de las herramientas que se emplean con mayor frecuencia para analizar los estados financieros. Estos se deben evaluar en el tiempo y compararlos con los de otras empresas. Un ratio individual para un período determinado nos proporcionará información Limitada que dificultará su interpretación; pero, si tenemos varios períodos, podremos determinar si la

evolución de este ratio en la empresa es positiva o negativa. Si contamos con información de otras empresas o del sector, podremos compararla con la de la empresa que estamos evaluando y determinar su posición relativa.

El analizar la evolución de los ratios y compararlos con los de otras empresas y el sector es importante que coincida el mes en el que se realizó el círculo, ya que, debido a factores estacionales, los ratios tienden a registrar valores diferentes en distintos meses del año. Los ratios financieros presentan limitaciones como, por ejemplo, que no consideran el valor del dinero en el tiempo y se basan en información histórica que no necesariamente coincide con lo que ocurrirá en el futuro, que es lo que realmente determinará la situación de la empresa.

No obstante, son indicadores que nos darán señales que permiten conocer mejor la empresa y la tendencia registrada en los últimos años.

Los principales ratios financieros se pueden dividir en los siguientes grupos: liquidez, endeudamiento, cobertura de deuda, rentabilidad y operativos.

### **2.2.19 Ratios de Rentabilidad**

Según, (**Forsyth, Juan Alberto, 2006**)

- Margen bruto:  $\text{Margen bruto} / \text{Ventas}$
- Beneficio neto:  $\text{Beneficio neto} / \text{Ventas}$
- Beneficio operativo:  $\text{Beneficio operativo} / \text{Ventas}$
- ROI o ROA:  $(\text{BAITx} (1-0) / \text{Activo neto promedio})$
- ROE:  $\text{Beneficio neto} / \text{Patrimonio inicial}$

Capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado, Los ratios de rentabilidad intentan medir la tendencia de la rentabilidad en la empresa. A pesar de estas, la evolución de estos ratios nos proporcionará indicios sobre la tendencia de la rentabilidad en la empresa. El margen bruto es la parte de las ventas que excede al costo de ventas y que se empleará para cubrir los gastos operativos, financieros e impuestos, de tal manera que el excedente será de libre disponibilidad para los accionistas, quienes decidirán si lo reinvierten o lo reparten como dividendos. La tendencia del ratio de margen bruto es un indicador de rentabilidad interesante.

El margen bruto no considera los gastos que enfrenta la compañía, por lo que un mejor indicador de los resultados es el beneficio de las operaciones, el cual podrá

ser reinvertido en la compañía o repartido como dividendos. Este beneficio se puede vincular con las ventas, para determinar qué parte de ellas está quedando para los accionistas. Al dividir el beneficio entre las ventas, estamos estimando el ratio beneficio neto.

### **2.2.20 Ratios operativos**

Según, (**Forsyth, Juan Alberto, 2006**)

- Período medio de cobro:  $\text{Cuentas por cobrar} / (\text{Ventas} / 360)$
- Período medio de pago:  $\text{Cuentas por pagar} / (\text{Compras} / 360)$
- Días promedio stock Inventario /  $(\text{Compras} / 360)$
- Rotación activo:  $\text{Ventas} / \text{Activo total}$
- Rotación activo fijo:  $\text{Ventas} / \text{Activo fijo neto total}$

Los ratios operativos nos brindan información sobre la eficiencia de la compañía. Estos son particularmente útiles para la proyección de estados financieros, ya que nos sirven como referencia para determinar el nivel de inversiones que se requerirá para soportar el nivel de operaciones.

El ratio período medio de pago indica el plazo promedio en el que se les está pagando a los proveedores. El ratio período medio de cobro nos señala el plazo promedio de cobro de nuestras ventas. Por ejemplo, si en el tiempo se está alargando el período medio de cobro, esta sería una señal del deterioro de este ratio.

Por otro lado, si el ratio muestra que se está aumentando el número de días en el que pago a los proveedores, podría ser una señal de un deterioro de la liquidez de la compañía.

El ratio días promedio de stock nos indica el número de días que la mercadería permanece en promedio en los almacenes de la empresa. No se puede interpretar que toda la mercadería tendrá el mismo comportamiento, ya que, dentro de nuestros inventarios, habrá artículos de mayor y menor rotación.

El ratio rotación de activos intenta medir la eficiencia del uso de las inversiones de la compañía. De esta manera, si con el mismo nivel de inversiones logro aumentar las

ventas manteniendo los márgenes de beneficio, la empresa habrá hecho un uso más eficiente de sus inversiones y habrá mejorado su situación.

El ratio rotación de activos incluye la inversión en activo fijo y NOF. Es frecuente que los aumentos de las ventas estén acompañados de incrementos en la cuentas por cobrar e inventarios, por lo que aumentarán las inversiones. Resulta interesante excluir este tipo de inversiones corrientes del ratio estimado, con la finalidad de estimar el ratio de rotación de activo fijo, de tal manera que podamos tener una medida de la eficiencia del uso del activo fijo.

Este ratio nos permitirá apreciar por ejemplo, si con una máquina, he logrado aumentar mi nivel de ventas sin realizar nuevas inversiones en activo fijo, por lo que podré asumir que estoy haciendo un uso más eficiente del mismo.

**\* Base legal**

En el reglamento de establecimiento de hospedaje - DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR contiene las siguientes disposiciones relacionadas con el sector hotelero a tratar en los siguientes.

• **Artículo 2°.- Ámbito de aplicación**

Están sujetos a las normas del presente Reglamento todos los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

<b>CLASE</b>	<b>CATEGORÍA</b>
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart – hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Resort	Tres a cinco estrellas
Ecolodge	-.-
Hotel Nilas	-.-



- **Artículo 3º.- Definiciones**

Para los efectos del presente Reglamento y sus Anexos, se entiende por:

- a) Establecimiento de hospedaje: Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.
- b) Clase: Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 2º del presente Reglamento.
- c) Categoría: Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart- Hotel, Hostal y Resort.
- d) Hotel: Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante del presente Reglamento.

- **Artículo 6º.- Requisitos para el inicio de actividades**

Los establecimientos de hospedaje para el inicio de actividades deberán estar inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.

Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

- **Artículo 7º.- Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje**

Los titulares de los establecimientos de hospedaje deberán presentar al Órgano Regional Competente, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciada su actividad, una Declaración Jurada dejando constancia de que cumplen con las siguientes condiciones mínimas:

- a) El número de habitaciones es de seis (6) o más;
- b) Tiene un ingreso para la circulación de los huéspedes y personal de servicio;
- c) Cuenta con un área de Recepción;
- d) Tiene botiquín de primeros auxilios;
- e) El área de las habitaciones (incluyendo el área de clóset y guardarropa) es de 6 m<sup>2</sup> o más;
- f) El área total de los servicios higiénicos privados o comunes es de 2 m<sup>2</sup> o más;
- g) Los servicios higiénicos se encuentran revestidos con material impermeable. En el caso del área de ducha, dicho revestimiento será de 1.80 m;
- h) Si se trata de un establecimiento de cinco (5) o más plantas, cuenta por lo menos con un ascensor;
- i) La edificación del establecimiento de hospedaje guarda armonía con el entorno en que se ubica;
- j) Cambio regular de las sábanas, siempre que cambie el huésped y cuando el huésped lo solicite;
- k) Limpieza diaria del establecimiento.

Las condiciones relativas a ventilación, zonas de seguridad, escaleras, salidas de emergencia y otros similares, deberán cumplir con las disposiciones municipales y del Sistema Nacional de Defensa Civil.

- **Artículo 29º.- Condiciones de las instalaciones**

Las instalaciones de los establecimientos de hospedaje deberán estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, limpieza y seguridad, de modo que permita su uso inmediato y la prestación adecuada de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus operaciones.

- **Artículo 30º.- Atención de huéspedes**

Los establecimientos de hospedaje deben brindar atención permanente a sus huéspedes y mostrar en forma visible tanto en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje.

- **Artículo 31º.- Registro de Huéspedes**

Es requisito indispensable para ocupar las habitaciones, la inscripción previa de los clientes en el Registro de Huéspedes, acreditando su identidad y demás

información, según lo establecido en el inciso p) del artículo 3° del presente Reglamento

## 2.1. Definición de términos básicos

- **Costos.-** Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio
- **Costos Indirectos.-** Los costos indirectos son aquellos costos que no están directamente ligados al producto y que están constituidos por los elementos cuya característica es que no son inherentes al producto mismo.
- **Costo Primo.-** Costo que está constituido por la sumatoria de la materia prima, materiales directos y mano de obra directa.
- **Costo de Conversión.-** Costo que está constituido por la sumatoria de la mano de obra directa y los gastos de fabricación.
- **Costo de Fabricación.-** Es aquel costo que está constituido por la sumatoria de la materia prima, materiales directos, mano de obra directa y los gastos de fabricación.
- **Costos Directos.-** Los costos directos son aquellos costos que están directamente ligados al producto, y que son inherentes a él. Está constituido por los siguientes elementos:
- **Depreciación.-** Constituido por el desgaste o deterioro que sufren las maquinas, equipos o enseres utilizados en el proceso productivo.
- **Gastos.-** gastos a las salidas o egresos de dinero por parte de una persona en particular o de una organización (con o sin fines de lucro)
- **Gastos de Fabricación.-** Constituido por los gastos relacionados con el alquiler de planta, consumo de energía o luz eléctrica, consumo de lubricantes, consumo de agua, elementos de protección el personal, útiles de limpieza y mantenimiento de local y todo otro gasto relacionado con la planta propiamente dicha.

- **Gastos indirectos de fabricación**

Son todos los costos que no están clasificados como mano de obra directa ni como materiales directos. Aunque los gastos de venta, generales y de administración también se consideran frecuentemente como costos indirectos, no forman parte de los costos indirectos de fabricación, ni son costos del producto.

- **Gastos fijos**

Los gastos fijos son independientes de la producción (no hay correlación. Son los que permanecen constantemente durante el periodo determinado, independientemente de los cambios registrados en el volumen de operaciones realizadas (materia prima indirecta, mano de obra indirecta, depreciaciones cuando el método que se aplica es fijo, sueldo a los vendedores, etc.)

- **Gastos variables**

Gasto variable es todo aquello que depende o está en función de una forma u otra con la cantidad producida o consumida. Son cuya magnitud cambia en razón directa del volumen de las operaciones realizadas (materia prima directa, mano de obra directa, depreciaciones cuando el método aplicado no es fijo, comisiones a los vendedores, etc.

- **Mano de obra directa**

Es la mano de obra consumida en las áreas que tienen una relación directa con la producción o la prestación de algún servicio. Es la generada por los obreros y operarios calificados de la empresa.

- **Materia prima**

Es uno de los elementos fundamentales que se utiliza en la fabricación de los bienes. La materia prima puede clasificarse como directa e indirecta, la primera se aplica directamente a los productos y la segunda se tiene que prorratear entre la producción, tomando alguna base de distribución.

- **Material de desecho**, Materias primas que quedan del proceso de producción; éstas, no pueden volver a emplearse en la producción para el mismo propósito

pero es posible utilizarlas proceso de producción o propósito diferentes o venderse á terceras personas por un valor nominal.

El material de desecho es similar a un subproducto: un producto que resulta de la producción de un producto principal y tiene un valor-de venta pequeño en comparación con el producto principal La diferencia entre material de desecho y un producto radica, por lo general en el valor de venta relativo del artículo con respecto al producto principal; cuanto menor es el valor de venta, mayor probabilidad tiene de ser clasificado como material de desecho.

- **Material de desperdicio.** Aquella parte de las materias primas que queda después de la producción y que no tiene uso adicional ni valor de reventa.
- **Material de desecho** Son las materias primas que quedan del proceso de producción y que no pueden volver a emplearse en la producción para el mismo propósito pero es posible utilizarlas para un proceso de producción o propósitos diferentes o venderse a terceras personas por un valor nominal.
- **Material de desperdicio.-** Aquella parte de las materias primas que queda después de la producción y que no tiene uso adicional ni valor de reventa.
- **Materiales Directos.-** Es otro elemento de la producción, siendo su característica principal ser inherente al producto. Pero que a veces no puede ser necesariamente su utilización.
- **Ratios Financieros.-** Son llamados también índices, cociente, razón o relación, expresan el valor de una magnitud en función de otra y se obtiene dividiendo un valor por otro. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un período de tiempo.
- **Rentabilidad.-**La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla.

La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación el tipo de estudio fue descriptivo porque, se atribuyó una propiedad o cualidad cuando se desea hacer una predicción referidos a las características, clases, estructuras, funcionamiento, del costo del servicio hotelero.

### 3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo porque se conoció todos los hechos gerenciales y se realizó en un lapso de tiempo corto. Es como tomar una instantánea de un evento. La investigación descriptiva es apropiado para la investigación porque se centró en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado del costo del servicio hotelero.

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

#### Población.

El hotel NILAS, durante el periodo 2013 del distrito de Tarapoto, provincia San Martin.

La población está representada por las áreas que componen el hotel NILAS de la ciudad de Tarapoto. Las áreas de la empresa son 2 y existen 14 empleados

<b>Cargos</b>	<b>Título o grado</b>	<b>Número</b>
Gerente General	Lic. Administración	01
Administrador	Lic. En administración de empresas	01
Contador	Contador Público Colegiado	01
Restaurant	Técnico	04
Recepcionistas	Técnica	03
Limpieza	Secundaria	03
Chofer	Secundaria	01
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

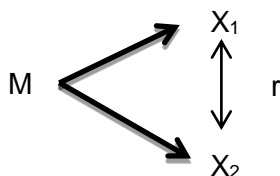
## Muestra

Debido a que en la investigación la población es pequeña se tomó como muestra a todo el personal de la empresa , siendo un total de 14 comprendiendo también a gerente y trabajadores administrativos que realiza el servicio brindado en el Hotel NILAS S.A.C. de la ciudad de Tarapoto.

### 3.4. Diseño de investigación.

La investigación tiene un diseño No experimental: Por ser un trabajo de investigación de caso único el cual se determinó el costo del servicio hotelero y su incidencia en la rentabilidad del Hotel NILAS S.A.C. de la ciudad de Tarapoto

Dónde:



En donde:

- M : Representa el hotel NILAS S.A.C.
- O1 : Costo del servicio.
- O2 : Rentabilidad
- R : El resultado que se pretende obtener

### 3.5. Métodos de investigación.

La investigación se realizará mediante el método deductivo porque será posible llegar a conclusiones directas, mediante este método, concluimos lo particular de lo general de las actividades que se desarrollan en la empresa.

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

La recolección de datos en la presente investigación se dará por los recursos que el investigador pueda valerse para acercarse al problema de la investigación y extraer de ellos información. De este modo el instrumento minimizara en si toda la labor previa de la investigación, se resumirán los aportes del marco teórico al seleccionar



datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados en la investigación.

### **Material de estudio**

Para el desarrollo de la presente investigación se consultara en fuentes como: libros, revistas, textos, entre otras fuentes de información, el cual tenga relación con la Liquidez de la empresa droguería Oxígeno Medical.

### **Fuentes de información**

#### **Primarias**

La información relevante en la investigación se obtuvo, mediante la intervención de los procedimientos de administración del efectivo, según las entrevistas, la observación y el análisis documental de los procedimientos.

#### **Secundarias**

La fuente de información secundaria estuvo conformada a través de libros, revistas, páginas web, Blogs, entre otros, los mismos que ayudaron y fueron de mucha importancia en el desarrollo del de la investigación que se realizó con la finalidad de mejorar el manejo del activo circulante de la empresa Droguería Oxígeno Medical.

#### **Instrumentos**

Para el desarrollo de esta investigación se tomará en cuenta las técnicas e instrumento con sus respectivos alcances como se detalla en el siguiente cuadro

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Alcance</b>	<b>Fuentes o Informantes</b>
<b>Fichaje</b>	Fichas textuales	Esta técnica fue aplicada para encontrar el Marco teórico, Marco conceptual, y Antecedentes	Libros especializados, revistas, tesis, documentos de trabajo, artículos, reglamento de procedimientos, Revista Especializadas.
<b>Encuesta</b>	Guía de Encuesta	Se realizó a los responsables del área de administración, y contabilidad con el propósito de proporcionar información necesaria acerca de las actividades que se realizan.	Administrador, y contador del Hotel Nilas
<b>Análisis documental</b>	Guía de análisis documental	Esta técnica fue aplicada para revisar las políticas y procedimientos implementados por la empresa como medidas para determinar el costo hotelero.	Políticas y procedimientos de los costos hoteleros.

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

Se realizó un análisis sobre los resultados obtenidos de activo circulante, mediante el análisis documental en el desarrollo del presente trabajo de investigación, donde la información obtenida fue coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis planteada en la investigación, y de esta manera se llegó a la solución del problema encontrado en la empresa.

#### **Análisis de datos:**

##### **Forma de tratamiento de datos:**

Obtenido las técnicas de recolección se procedió a realizar el tratamiento para los datos, el cual se procesó mediante la utilización de documentos contables y los papeles de trabajo encontrados en Hotel NILAS SAC, siendo de mucha importancia para la realización de la investigación mediante tablas, cuadros y gráficos.

**Forma de análisis de información:**

Forma en que se utilizó los instrumentos elaborados para efectos de la investigación, tuvieron que ser analizados mediante el uso de las técnicas de análisis de la información de acuerdo a los objetivos y su relación con la hipótesis de la presente, donde se obtuvieron mejores resultados, las mismas que son las entrevistas, fichas textuales y el respectivo análisis documental.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

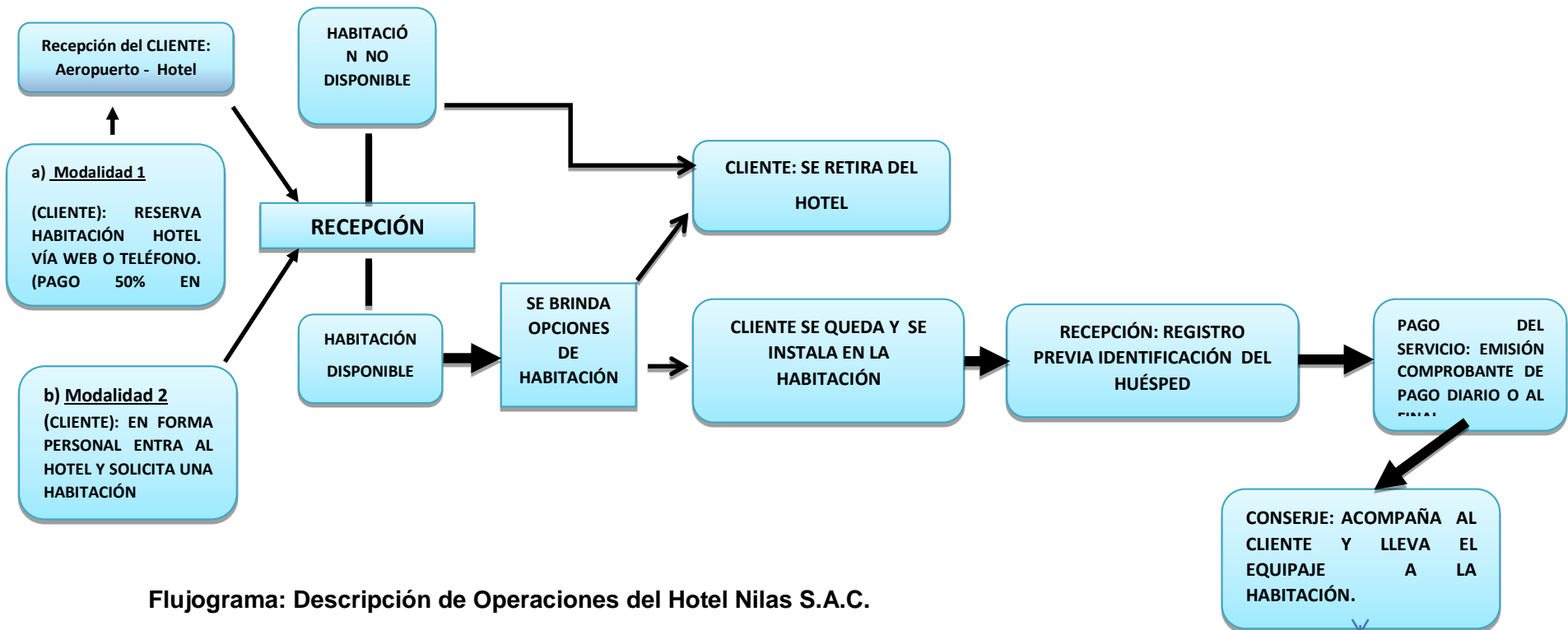
### **4.1. Resultados descriptivos**

- **DESCRIBIR EL COSTO DE SERVICIO DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013.**

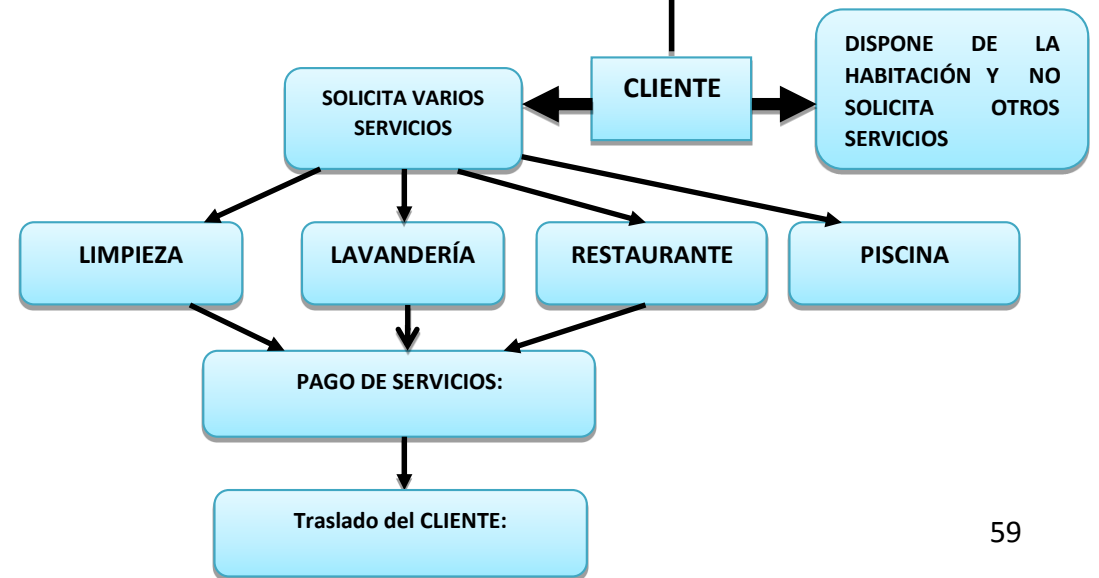
Para conocer el proceso se elaboró una entrevista al gerente manifestando lo siguiente La Gerencia de la empresa tiene a su cargo la recepción, coordinación y control de todas las operaciones del establecimiento hotelero, asimismo define políticas y supervisa el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.

Para ello, las empresas trabajan de manera conjunta con cada una de las áreas en lo relativo a aspectos claves como lo son la publicidad y promoción de eventos y paquetes, así como la representación del hotel ante la comunidad, la atención al cliente en cuanto al alojamiento y al servicio de alimentos y bebidas, el manejo y adiestramiento del personal, la supervisión del mantenimiento y seguridad de las instalaciones, el suministro de servicios y el control de los recursos disponibles son parámetros importantes para determinar el costo del servicio.

En ese contexto, a continuación se detallan las actividades que en forma habitual desarrolla el Hotel Nilas S.A.C.:



Flujograma: Descripción de Operaciones del Hotel Nilas S.A.C.



## **Flujograma: Descripción de Operaciones del Hotel Nilas S.A.C.**

### **✓ Descripción de las actividades**

- Área de recepción

Existen dos modalidades de solicitar el servicio de hotelería en el Hotel Nilas investigado: Vía web o por teléfono y en forma personal.

Modalidad 1.- Reservas vía web o por teléfono

a) La reserva de las habitaciones son localizadas por los clientes por teléfono, solicitando información acerca de los precios de las habitaciones (simples, dobles, triples y matrimoniales) y de los diferentes servicios que estas empresas ofrecen. Una vez elegida la habitación, el cliente envía un mensaje al correo electrónico del hotel o sino llama por teléfono para hacer la respectiva reserva cancelando un adelanto del cincuenta por ciento (50%) a través del (Banco de Continental e Interbank) o de una institución financiera que el hotel hace referencia, el voucher emitido es escaneado y enviado vía correo electrónico para conocimiento del recepcionista y se concretiza la reserva. Una vez realizada dicha operación el cliente es recibido en el Aeropuerto hacia el Hotel Nilas S.A.C.

b) El cliente que ha efectuado la reserva se presenta al hotel, el anfitrión recibe a éste y lo conduce al área de atención al público (área de recepción), se constituye a recepción se identifica y solicita su habitación reservada.

c) El recepcionista procede al llenado de un cuaderno de reserva, asimismo se asegura de verificar correctamente la identidad de los clientes reportando en el cuaderno de registro de huéspedes.

Posteriormente, el Conserje es la persona que acompaña al cliente hacia su habitación portando consigo los equipajes y una vez en la habitación, éste entrega las llaves al cliente para hacer uso de los servicios que brinda el Hotel Nilas S.A.C.

d) Asimismo, el recepcionista se encarga de coordinar con el cliente si es que va hacer uso de algún tour o paquete, del restaurant, lavandería y de los diferentes servicios que brinda el hotel, indicando al cliente previamente los costos respectivos por cada uno de ellos. Si el cliente hace algún uso de estos servicios, y además desea consumir alguna bebida del Frigobar de la habitación, comunica al recepcionista por el consumo realizado para ser incluido en el vale de consumo.

e) Por otro lado, si llegan las visitas a los huéspedes, en caso de quedarse la visita a pernoctar en la habitación, el recepcionista registra a las visitas en un cuaderno, mantiene actualizado diariamente el cuadro de disponibilidad de habitaciones en Excel.

f) Una vez culminada la estadía del cliente en el hotel, éste se acerca al área de recepción para realizar el pago correspondiente por su estadía y de los servicios que ha hecho uso, por lo que el Hotel Nilas le brinda el servicio del traslado al Aeropuerto finalizando así su estadía.

#### Modalidad 2. – En forma personal

a) Bajo esta modalidad el cliente se apersona al hotel, es recibido por el anfitrión y conducido a recepción, solicita información sobre el precio de las habitaciones (simples, dobles, triples y matrimoniales) y servicios que brinda esta empresa. Esta modalidad la constituye el 25% del total de alojamiento en el hotel, del mismo modo el recepcionista brinda la información respecto a los tipos de habitaciones, precios, comodidades y servicios que se brinda.

b) Se continúan con los pasos

c) hacia adelante con respecto a la modalidad

d) Por otro lado, el recepcionista es responsable de caja, elabora los requerimientos de Fondo Fijo para los gastos menores en un importe de S/. 2,000.00 quincenales, realiza el cronograma de pago de obligaciones contraídas con terceros por la adquisición de bienes y contratación de servicios, así como la cancelación de remuneraciones y otros compromisos con el personal.

Remite a Contabilidad Reporte de Caja adjuntando documentos cancelados. Al final del día, elabora el cuadro diario en una hoja de cálculo de Excel tanto de ingresos como egresos para su entrega a la gerencia.

- Área de limpieza

a) El hotel seleccionado como muestra de estudio está conformado estructuralmente por dos pisos de infraestructura física, habiéndose designado una persona encargada de la limpieza por cada piso, cuya función consiste en mantener limpias las habitaciones, así como de llevar a la lavandería la ropa y enseres de la habitación en forma diaria.

El personal responsable de limpieza por cada piso, prevé de material de higiene (jabón, papel higiénico, etc.) y el cambio de sábanas y toallas personales en forma

diaria por cada habitación con la finalidad de brindar un servicio oportuno y de calidad a los huéspedes.

b) Asimismo, cada responsable de piso realiza el requerimiento de materiales de limpieza en forma verbal y diaria al recepcionista para el mantenimiento de las habitaciones, donde el área de recepción, envía a un personal del hotel con la lista de insumos que se requiere comprar y éste trae consigo el comprobante de pago, detallando el monto y cantidad de lo adquirido y hace entrega al recepcionista para su archivo respectivo, donde se detallan las compras realizadas durante el día, asimismo el recepcionista hace entrega de los mencionados materiales en forma verbal.

- Área de lavandería

a) En el área de lavandería se cuenta con 2 lavadoras automáticas de marca LG de Capacidad 15 Kg y Tambor Giratorio LG Turbo Drum, modelo WF-T1564TP, habiéndose asignado una persona para el servicio. El personal de esta área realiza en forma diaria el lavado y planchado de la ropa de cama para ser devueltos a cada habitación, en cuanto a las compras de los insumos (detergente, lejía, jabón, etc.) que se requiere para el lavado lo hacen en forma verbal previa coordinación con el recepcionista, indicando la cantidad que se necesita; ello se realiza cada tres días aproximadamente. Los sobrantes de los insumos que se emplean para el lavado de ropa ingresan al almacén, siendo el recepcionista el responsable de mantener el control del ingreso y salida de los insumos.

- Área de restaurant

a) El área de restaurant está conformada por 04 personas: dos mozos, un ayudante de cocina y un chef, El chef se responsabiliza de organizar los pedidos de manera que sean atendidos oportunamente, asimismo, planifica la preparación de platos en relación al consumo habitual de los mismos, selecciona y adquiere los insumos con que se elaboran los platillos, prepara a solicitud de los requerimiento efectuados por los clientes y conserva estrictas medidas de higiene en el manejo de los alimentos y utensilios de cocina. Es la persona responsable de presentar los requerimientos de productos e insumos diariamente ante el recepcionista, una vez coordinado con el recepcionista éste encomienda realizar las compras de los insumos para la preparación de los alimentos al ayudante de cocina, entregando a su vez el dinero que se requiere en dicha compra.



b) El mozo informa al área de recepción sobre el consumo de los platos solicitados por los clientes, para que se incluya en su respectivo comprobante de pago (boleta o factura) para su posterior cobro al momento que éste cancela los servicios de hospedaje al culminar su estadía en el hotel.

### CUADRO N° 1: Servicios que otorgan en el Hotel

HOTEL NILAS SAC	
Dirección:	
✓	Cuenta con 30 cómodas y amplias habitaciones equipadas (habitaciones simples, dobles, triples y matrimoniales) con:
✓	14 trabajadores
Servicios que brinda son los siguientes:	
✓	Agua caliente y fría
✓	Internet con tecnología WiFi.
✓	Tv cable
✓	Piscina
✓	Aire acondicionado
✓	Lavandería
✓	Cochera
✓	Restaurante
✓	Movilidad propia
✓	Teléfono
✓	Frigobar
✓	Auditórium

Fuente: Elaboración Propia

### CUADRO N° 2. Lista de precios por habitación

TIPO HABITACIÓN	PRECIO	Nº DE HABITACIONES
Habitación matrimonial	S/.120.00	5
Habitación Simple	S/.80.00	10
Habitación doble	S/.120.00	8
Habitación triple	S/.140.00	7
Total		30

Fuente: Hotel Nilas

### Análisis: sobre precios y servicios

En la Cuadro N° 02 se muestra la lista de precios según el tipo de habitación para el hotel Nilas SAC, los que varían de acuerdo a la Infraestructura, ubicación, y añadiéndole valor agregado al servicio. En la aplicación práctica no existen métodos para calcular las tarifas por habitación, rigiéndose los precios establecidos por la

competencia según la categoría de los hoteles. Al contar con más servicios, más alta será la tarifa que se cobra.

Pero, no sólo la categoría del hotel o los servicios que se prestan determinan el precio unitario a cobrar. Otro factor importante en la determinación de una tarifa hotelera es la ubicación del hotel y su cercanía a centros s y el acceso de los medios de transporte. Es por ello que para analizar el rango de tarifas en las que trabajará el hotel, es preciso conocer el promedio y el rango de precios que se manejan en hoteles de similares características y ubicación. A partir de ello, el hotel podrá analizar en qué punto puede establecer sus propias tarifas dentro de dicho rango, de acuerdo a sus metas financieras y económicas.

De acuerdo a los servicios de habitación se describen de la siguiente manera:

### **Simple:**

Cama de dos plazas, Incluye: Traslados aeropuerto - hotel - aeropuerto, Desayuno (Room Service – si lo requiere), Uso de las instalaciones del hotel (piscina, cab. internet, cochera, etc.).

- Aire Acondicionado o Ventilador.
- Frigobar.
- Internet WIFI.
- Televisión con Cable.
- Cómodo Baño con Agua Fría y Caliente.

Precio: desde S/. 80.00 la noche

### **Doble**

Cama de una plaza y media, Incluye: Traslados aeropuerto - hotel - aeropuerto, Desayuno (Room Service – si lo requiere), Uso de las instalaciones del hotel (piscina, cab. internet, cochera, etc.).

- Aire Acondicionado o Ventilador.
- Frigobar.
- Internet WIFI.
- Televisión con Cable.
- Cómodo Baño con Agua Fría y Caliente.

Precio: desde S/. 120.00 la noche

### **Triple**

Cama de una plaza y media, Incluye: Traslados aeropuerto - hotel - aeropuerto, Desayuno (Room Service – si lo requiere), Uso de las instalaciones del hotel (piscina, cab. internet, cochera, etc.).

- Aire Acondicionado o Ventilador.
- Frigobar.
- Internet WIFI.
- Televisión con Cable.
- Cómodo Baño con Agua Fria y Caliente.

Precio: desde S/. 140.00 la noche

### **Matrimonial**

Cama de dos plazas, Incluye: Traslados aeropuerto - hotel - aeropuerto, Desayuno (Room Service – si lo requiere), Uso de las instalaciones del hotel (piscina, cab. internet, cochera, etc.).

- Aire Acondicionado o Ventilador.
- Frigobar.
- Internet WIFI.
- Televisión con Cable.
- Cómodo Baño con Agua Fria y Caliente.

Precio: desde S/. 120.00 la noche

- Área de Piscina

Esta área esta designada al uso de los huéspedes para una mejor estadía y confort.

✓ **Determinar el costo del servicio hotelero del hotel Nilas S.A.C.**

Para identificar las actividades que generan costos se realizó una entrevista y se aplicó la guía observación directa, con el objeto de conocer las principales características y generalidades del Hotel Nilas SAC materia de estudio.

La industria turística en Tarapoto ha vivido un gran crecimiento en los últimos 20 años y debido a la globalización del mercado mundial de los negocios y a la proliferación de empresas multinacionales, con personal destinado a desplazarse continuamente, el mercado de hoteles crece a la par de esas actividades.

El Hotel Nilas SAC, objeto de la presente investigación cuenta con servicios completos. Las actividades organizadas obedecen a aspectos técnicos, económicos y comerciales; por ello pretende permanentemente al mejoramiento del servicio. Tanto el viajero en goce del tiempo libre, como el que realiza labores de negocios, necesitan, en su punto de llegada o de tránsito, un lugar de residencia con ciertas comodidades y medios de apoyo a su trabajo, como teléfono, fax, salas de recreo, traductores, recepcionistas, ambientes de lectura, etc.

Determinar el costo del servicio, fue importante porque primero se deben conocer las actividades de conocimientos técnicos y humanos en lo referente a sistemas: administración, finanzas, planeación, seguridad, mantenimiento y presupuesto; así como de conocimiento de la personalidad, comportamiento individual y de grupos, necesidades, motivaciones, y vivencias sociales.

En el presente caso, independientemente de sus características, desempeñan de una manera u otra las mismas funciones básicas: administrativas, planeación estratégica, control de ingresos y egresos, contratación de recursos humanos. Funciones Operativas: servicio al cliente, limpieza y mantenimiento, alimentos y bebidas. Las funciones Administrativas son realizadas por los siguientes departamentos: Gerencia General y la Administración. Las funciones de Operativas se realizan en los departamentos de: Limpieza y restaurant que incluye: cocina, restaurante, room service, eventos y banquetes. En la división cuartos incluye: recepción, reservaciones, telefonía, seguridad, mantenimiento

**CUADRO Nº 03 Procedimientos – Recepción y registro de huéspedes**

Sub proceso	Procedimientos	Actividades Operativas
<p><b>RECEPCIÓN Y REGISTRO DE HUÉSPEDES</b></p>	<p><b>a) Modalidad1.- Reservaciones vía web o por teléfono.</b></p> <p><b>b) Modalidad 2 .- En forma personal</b>                      El cliente de la reservación llega al hotel, el anfitrión recibe a éste y lo conduce al área de atención al público (área de recepción)                      El cliente se apersona a recepción se identifica y solicita su habitación reservada.</p> <p>☞ <b>Ficha de registro de Huéspedes:</b>                      El Gerente ha implementado una ficha de registro de huéspedes para llevar el control del ingreso y para obtener la producción total por el concepto de alojamiento, el mismo que es llenado debidamente por el mencionado huésped, una vez registrado y para llevar un mejor control es ingresado los datos al libro de recepción de huéspedes.</p>	<p><b>a) Manejo de reservaciones vía internet:</b></p> <p>El departamento de recepción es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia en la presentación al cliente, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, fax, etc. Es por ello que el Gerente ha implementado la creación de la página Web del Hotel Nilas con la finalidad de brindar la información necesaria, acerca de las habitaciones (simples, dobles, triples y matrimoniales) y los diferentes servicios que estas empresas ofrecen, asimismo la creación del correo electrónico, donde se hacen las reservaciones, constituyéndose la de mayor habitualidad, abarcando así un 75% aproximadamente.</p> <p><b>b) Registro de reservaciones:</b>                      Como mecanismo de control el Gerente ha implementado el registro de reservación de huéspedes que el cliente ha realizado ya sea mediante correo electrónico o por teléfono, en el mencionado registro se anota los servicios que a un futuro la empresa prestará a sus huéspedes, consignándose los datos más importantes que son: día de ingreso, de salida, fecha en la que se realiza la reserva, datos del cliente, cantidad y tipos de habitación, hora de llegada, datos de quien realiza la reserva, etc.</p> <p>☞ El recepcionista realiza dicha reservación mediante el llenado de hojas sueltas, asimismo el recepcionista se asegura de verificar correctamente la identidad de los clientes ingresándolo en el cuaderno de registro de huéspedes.                      Posteriormente, el Conserje acompaña al cliente hacia su habitación portando consigo los equipajes y una vez en la habitación, éste entrega las llaves al cliente para hacer uso de los servicios que brinda el Hotel Nilas.</p> <p>☞ Asimismo, el recepcionista se encarga de coordinar con el cliente si es que va a consumir algunas bebidas del Frigobar, comunica al recepcionista por el</p>

	<p>☞ <b>Vales del frigobar</b> La Gerencia ha implementado como mecanismo de control vales de consumo en caso de hacer uso del frigobar con las que cuenta las habitaciones.</p> <p><b>Emisión de Comprobante de Pago</b> El recepcionista emite un comprobante de pago (boleto o factura) como instrumento de control indicando los costos por cada servicio prestado y es entregado al cliente al finalizar la estadía en el Hotel Nilas.</p> <p>☞ <b>Registro de visitas</b> El gerente ha implementado el registro de visitas, la misma que es actualizada diariamente por el recepcionista, cuya finalidad es mantener un control del ingreso de personas que llegan de manera esporádica, haciendo el cobro adicional al huésped por el uso del servicio prestado.</p> <p>☞ <b>Emisión de reportes diarios</b> El recepcionista remite reportes de los ingresos y egresos de dinero y de las habitaciones disponibles al turno siguiente (cada 6 o 12 horas); y a la administración en forma diaria.</p> <p>☞ <b>Tratamiento de los fondos</b> Por otro lado, el recepcionista es responsable de caja, elabora los Requerimientos de Fondo Fijo para los gastos menores en un importe de S/ 2,000.00 por cada quincena, es decir dos veces al mes, realiza el cronograma de obligaciones pendiente de pago.</p>	<p>consumo realizado para ser incluido en el vale de consumo.</p> <p>☞ Por otro lado, si llegan visitas adicionales a los huéspedes alojados, en caso de optar la visita a pernoctar en la habitación, el recepcionista registra a las visitas en un cuaderno; además, mantiene actualizado diariamente el cuadro de disponibilidad de habitaciones en Excel. Una vez culminada la estadía del cliente en el Hotel Nilas, éste se acerca al área de recepción para realizar el pago correspondiente por su estadía y de los servicios que ha hecho uso.</p> <p>☞ El cliente se apersona al Hotel, es recibido por el anfitrión y conducido a recepción, solicita información sobre el precio de las habitaciones (simples, dobles, triples y matrimoniales) y servicios que brindan estas empresas, constituyendo el 25% del total de modalidad de hospedarse en el Hotel Nilas, del mismo modo el recepcionista brinda la información respecto a los tipos de habitaciones, precios, comodidades y servicios que brinda el Hotel Nilas.</p> <p>☞ <b>Acción de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como mecanismo de control el jefe de recepción elabora el Registro de Cuentas por Cobrar: Letras por Cobrar, Facturas, Boletas de Venta, envía los Reportes a la Gerencia para su aprobación.</li> <li>• Área de Recepción recepciona el dinero en efectivo, los cheques o letras de Cambio para ser depositado en bancos, Envía a Contabilidad Reporte de Caja adjuntando documentos cancelados. Envía a Gerencia si reporte de obligaciones para su aprobación y autorización. Área de Caja Gira cheque</li> </ul>
--	---	--

	<p>Envía a Contabilidad Reporte de Caja adjuntando documentos cancelados. Al final del día elabora el cuadro diario en una hoja de cálculo de Excel tanto de ingresos como egresos para su entrega al Gerente</p>	<p>adjuntando los documentos sustentados para su reembolso y cancelación. ☞ Contabilidad: Codifica, Registra y Procesa los bouchers de Egresos.</p>
--	---	---

Sub proceso	Procedimientos	Actividades Operativas
<b>LIMPIEZA</b>	<p><b>c) Registro de las compras de artículos de limpieza en Excel</b> El gerente ha implementado un registro en Excel de las adquisiciones realizadas sobre los materiales de limpieza, lavandería y del restaurante.</p> <p><b>Kárdex</b> El recepcionista emplea un kárdex para la entrega de materiales de limpieza e insumo que requieren las diferentes áreas, pero no existe una persona encargada que monitoree los procesos al momento de hacer la entrega de los mencionados materiales no hace firmar algún cargo para un mayor control.</p>	<p><b>c)</b> El Hotel Nilas seleccionado como muestra de estudio están conformados estructuralmente de cuatro pisos de infraestructura física, habiéndose designado una persona encargada de limpieza por cada piso, la que se encarga de mantener limpias las habitaciones, así como de llevar a la lavandería la ropa y enseres de la habitación en forma diaria. El personal responsable de limpieza por cada piso prevé de material de higiene (jabón, papel higiénico, etc.) y el cambio de sábanas y toallas personales en forma diaria por cada habitación con la finalidad de brindar un servicio oportuno y calidad a sus huéspedes</p> <p>Asimismo, cada responsable de piso realiza su requerimiento de materiales de limpieza diariamente en forma verbal al recepcionista para el mantenimiento de las habitaciones, donde el área de recepción, envía a un personal del Hotel Nilas con la lista de insumos que se requiere comprar y éste trae consigo una factura o boleta detallando el monto y cantidades de lo adquirido, y hace entrega al recepcionista para su archivo respectivo, donde detallan las compras realizadas en el día asimismo el recepcionista hace entrega de los mencionados materiales en forma verbal.</p>
Sub proceso	Procedimientos	Actividades Operativas
<b>LAVANDERIA</b>	<p><b>d) Lista de lavandería</b> Como mecanismo de control el gerente ha implementado una lista de lavandería donde especifica la no prestación de servicios a personas ajenas al Hotel Nilas y por lo consiguiente indicando la cantidad de ropa que se lava y plancha en forma diaria exclusivamente de los huéspedes, con la finalidad de llevar un mayor control y a la vez ser incluidos en su respectivo comprobante de pago del huésped.</p>	<p><b>d)</b> En el área de lavandería cuentan con 2 lavadoras automáticas de marca LG de Capacidad 15 Kg y Tambor Giratorio LG TurboDrum modelo WF-T1564TP y existe una persona encargada para el servicio, el personal responsable realiza en forma diaria el lavado y planchado de dichos enseres para ser devueltos a cada habitación, en cuanto a las compras de los insumos (detergente, lejía, jabón, etc.) que se requiere para el lavado lo hacen en forma verbal previa coordinación con el recepcionista, indicando la cantidad que se necesita; ello se realiza cada tres días aproximadamente. Los sobrantes de los insumos que se emplean para el lavado de ropa ingresan al almacén lo cual el recepcionista es responsable de mantener el control del ingreso y salida de dichos insumos.</p>



Sub proceso	Procedimientos	Actividades Operativas
<p style="text-align: center;"><b>RESTAURANT</b></p>	<p><b>e) Registro de las compras de insumos en Excel</b>  El gerente ha implementado un registro en Excel de las adquisiciones realizadas sobre los ingredientes que son empleados en la preparación de los alimentos del restaurante, y como control el recepcionista solicita el comprobante de pago de las compras para su respectivo registro, no existe un requerimiento, sólo se realizan en forma verbal, pese a esto no asignan un personal que se encargue de monitorear dichas compras.</p>	<p><b>e)</b> El área de restaurant está conformada por 04 personas: dos mozos, un ayudante de cocina y un chef, El chef se responsabiliza de organizar los pedidos de manera que sean atendidos oportunamente los clientes.</p>
	<p><b>f) Vale de restaurant</b>  A través de vale restaurant se lleva el control de la adquisición de platos, consumiéndose aproximadamente de 5-10 platos por día de acuerdo a los pedidos de los clientes.</p>	<p>☞ El mozo informa al área de recepción sobre el consumo de los platillos de los clientes y de los que no son consumidos por algún motivo, para que se incluya en su respectivo comprobante de pago (boleta o factura) para su posterior cobro al momento que éste ya no haga uso del servicio de hospedaje.</p>

- **EVALUAR LA RENTABILIDAD DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013.**

Para el desarrollo descriptivo del objetivo, se tiene en cuenta los siguientes datos.

**Corporación Hotelera del Oriente SAC**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Al 31 de diciembre de 2012, 2013

(Expresado en nuevos soles)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2013		2012		VARIACIÓN	
					Aumento-disminución	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
<b>ACTIVO</b>						
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Efectivo y equivalente de efectivo	299,704.10	15.50%	315,478.00	16.97%	-15,773.90	-0.05
Cuentas por cobrar comerciales	76,245.30	3.94%	56,478.00	3.04%	19,767.30	0.35
Otras cuentas por cobrar pers.accionistas	196,788.00	10.18%	245,985.00	13.23%	-49,197.00	-0.20
Existencias	5,253.20	0.27%	4,568.00	0.25%	685.20	0.15
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>577,990.60</b>	<b>29.89%</b>	<b>622,509.00</b>	<b>33.49%</b>	<b>-44,518.40</b>	<b>-0.07</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,654,854.00	188.99%	3,653,030.54	196.54%	1,823.46	0.00
Depreciación acumulada	-2,298,993.81	-118.88%	-2,416,860.60	-130.03%	117,866.79	-0.05
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,355,860.19</b>	<b>70.11%</b>	<b>1,236,169.94</b>	<b>66.51%</b>	<b>119,690.25</b>	<b>0.10</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1,933,850.79</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,858,678.94</b>	<b>100.00%</b>	<b>75,171.85</b>	<b>0.04</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>						
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Tributos y aportes y salud por pagar	67,062.96	3.47%	65,748.00	3.54%	1,314.96	0.02
Rem. Y participaciones por pagar	36,828.48	1.90%	35,412.00	1.91%	1,416.48	0.04
Cuentas por pagar comerciales	231,458.00	11.97%	254,125.00	13.67%	-22,667.00	-0.09
Otras cuentas por pagar	27,996.10	1.45%	25,451.00	1.37%	2,545.10	0.10
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>363,345.54</b>	<b>18.79%</b>	<b>380,736.00</b>	<b>20.48%</b>	<b>-17,390.46</b>	<b>-0.05</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Obligaciones financieras	235,485.00	12.18%	265,458.00	14.28%	-29,973.00	-0.11
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>235,485.00</b>	<b>12.18%</b>	<b>265,458.00</b>	<b>14.28%</b>	<b>-29,973.00</b>	<b>-0.11</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>598,830.54</b>	<b>30.97%</b>	<b>646,194.00</b>	<b>34.77%</b>	<b>-47,363.46</b>	<b>-0.07</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>						
Capital	882,450.44	45.63%	856,748.00	46.09%	25,702.44	0.03
Reservas legales	79,420.54	4.11%	77,107.32	4.15%	2,313.22	0.03
Resultados acumulados	278,629.62	14.41%	145,748.00	7.84%	132,881.62	0.91
RESULTADOS DEL EJERCICIO	94,519.66	4.89%	132,881.62	7.15%	-38,361.96	-0.29
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>1,335,020.25</b>	<b>69.03%</b>	<b>1,212,484.94</b>	<b>65.23%</b>	<b>122,535.32</b>	<b>0.10</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>1,933,850.79</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,858,678.94</b>	<b>100.00%</b>	<b>75,171.86</b>	<b>0.04</b>

Fuente: Anexo N° 03

### Interpretación

En toda administración empresarial, es importante y necesaria la información financiera ya que es la base para que la decisión que se tome sea eficiente y oportuna. El análisis financiero tiene como objetivo de obtener conclusiones acerca

del futuro del desarrollo de la actividad de la empresa, en el cual se basa con toda la información que presenta el estado financiero y requiere de una habilidad analítica.

En esta fase se presenta el estado de situación financiera, el cual tiene por finalidad rendir un informe de la situación patrimonial de la empresa para una fecha determinada; es decir, muestra una situación resumida y clasificada del patrimonio activo, pasivo y el capital neto de la empresa para el momento al cual hace referencia, al mismo tiempo determinamos las variaciones existentes de dos ejercicios distintos realizando comparaciones en los mismos rubros para conocer el nivel de variación que se ha producido en cada una de las partidas que lo conforman. Según el análisis financiero efectuado podemos observar que para el año 2012 la empresa cuenta con disponibilidad de efectivo para cubrir sus obligaciones a corto plazo un importe de s/.315, 478 y para el año 2013 este importe fue s/.299,704.10, reflejando una decrecimiento de S/15773.90 debido a una disminución en el nivel de ventas. Con respecto a las cuentas por cobrar los montos generados para los años antes descritos son S/.56,478.00 y 76,245.30 respectivamente, originadas debido a que la empresa ha realizado convenios al crédito con distintas entidades para los eventos respectivos y cuyos importes representan los acumulados de años anteriores; así mismo podemos apreciar que la empresa cuenta con un mínimo stock de inventarios, puesto que en lo concerniente al servicio de restaurant la compra de la materia prima directa e insumos indirectos se realiza diariamente ya que por la calidad de servicio los productos no deben ser almacenados y en cuanto a los insumos directos e indirectos para uso de hospedaje y limpieza de todo el hotel el stok es de S/.4568.00 y S/.5253.20 para los años mencionados respectivamente. La empresa cuenta con una fuerte inversión en activos fijos, para el año 2013 se reflejó un incremento de S/.1823.46. Con respecto a las cuentas por pagar a sus proveedores para el año 2013 asciende a S/. 231,458.00, dichos importes son muy elevados, por tanto la empresa deberá mejorar sus políticas de pagos. El Hotel Nilas para la compra de sus activos fijos adquirió un préstamo bancario cuyo importe para el año 2012 es S/.265,458.00 y debido a que se amortiza mensualmente en el año 2013 este monto fue de S/.235, 485.00. Finalmente se tiene que la empresa para el año 2013 reporta una utilidad menor a la del año anterior, debido a una disminución en el nivel de ventas y elevados costos de administración dicho importe es de s/.94,519.66

<b>Corporación Hotelera del Oriente SAC</b>				
<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES</b>				
<b>Al 31 de diciembre del 2013</b>				
<b>(Expresado en Nuevos Soles)</b>				
	<b>Según contabilidad 2013</b>	<b>%</b>	<b>Según contabilidad 2012</b>	<b>%</b>
<b>VENTAS NETAS</b>	1,124,121.00	100	1,325,424.00	100
Costo de Ventas	-725,458.00	64.54	-648,541.00	48.93
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>398,663.00</b>	35.46	<b>676,883.00</b>	51.07
Gastos de Administración	-125,485.00	11.16	-254,658.00	19.21
Gastos de Ventas	-25,845.00	2.30	-98,574.00	7.44
<b>Total gasto de operación</b>	<b>-151,330.00</b>	13.46	<b>-353,232.00</b>	26.65
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>247,333.00</b>	22.00	<b>323,651.00</b>	24.42
<u>Otros ingresos y egresos</u>				
ingresos financieros				
Ingresos Financieros No Gravados	5,684.00	0.51	15,487.00	1.17
ingresos varios				
Gastos financieros	-65,478.00	5.82	-75,484.00	5.70
Ingresos Financieros Gravados	0.00	0.00	0.00	0.00
Gastos varios				
Cargas Excepcionales	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total otros ingresos y egresos</b>				
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>187,539.00</b>	16.68	<b>263,654.00</b>	19.89
Impuesto a la Renta 30% (Anexo de conciliación)	-56,261.70	5.00	-79,096.20	5.97
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>131,277.30</b>	11.68	<b>184,557.80</b>	13.92
Reserva legal 10%	-13,127.73	1.17	-18,455.78	1.39
<b>RESULTADO DISTRIBUIBLE</b>	<b>118,149.57</b>	10.51	<b>166,102.02</b>	12.53
Los socios deciden distribuir el 20%	-23,629.91	2.10	-33,220.40	2.51
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>94,519.66</b>	8.41	<b>132,881.62</b>	10.03

Fuente: Anexo N°03

### **Interpretación:**

Se presenta estado de resultados integrales el cual muestra el rendimiento o disminución del capital contable de la empresa HOTEL NILAS, como consecuencia de las operaciones practicadas mediante la descripción de los diferentes conceptos de ventas, ingresos, costos y gastos que las mismas provocan. Se observa que las ventas para el año 2013 ascienden a S/.1, 124,121.00 disminuyendo este importe en s/.201,303.00 con respecto al ejercicio anterior, pero a pesar que las ventas se redujeron el costo de venta para dicho ejercicio incremento en S/.76917.00, cabe indicar que la empresa no efectuó adecuadas compras de su mercadería, ya que muchas veces se realiza en los supermercados sin efectuar una comparación de los costos para indicar el de mejor elección. Los gastos de administración y ventas para el ejercicio 2013 ascienden a S/.151,330.00, cuyo importe ha disminuido en s/.201,902.00 con respecto al año anterior, esto es beneficioso para la empresa debido a que se está realizando una mejor utilización de estos gastos. A sí mismo la empresa cuenta con gastos surgidos por concepto de intereses de préstamos a las instituciones bancarias. Finalmente podemos apreciar que la utilidad del ejercicio para el año 2013 es de S/.94,519.66, dicho importe es menor a la del año anterior en s/.38361.96 debido a una disminución en el nivel de los ingresos de los servicios que se dispone.

El principal problema de la empresa objeto de estudio es la inadecuada distribución de sus gastos, al momento de prorratear a las diferentes áreas, ya que solo se reportan costos globales y no se especifica en detalle el origen de los mismos, razón por la cual el costo de habitación se establece según competencia, mas no según la información real.

Para conocer la rentabilidad de los periodos es importante la aplicación de instrumentos como los ratios financieros que permiten la identificación de la variación por periodos de los indicadores de crecimiento y desempeño de la empresa que se muestran a continuación.

#### 4.2. Resultados explicativos.

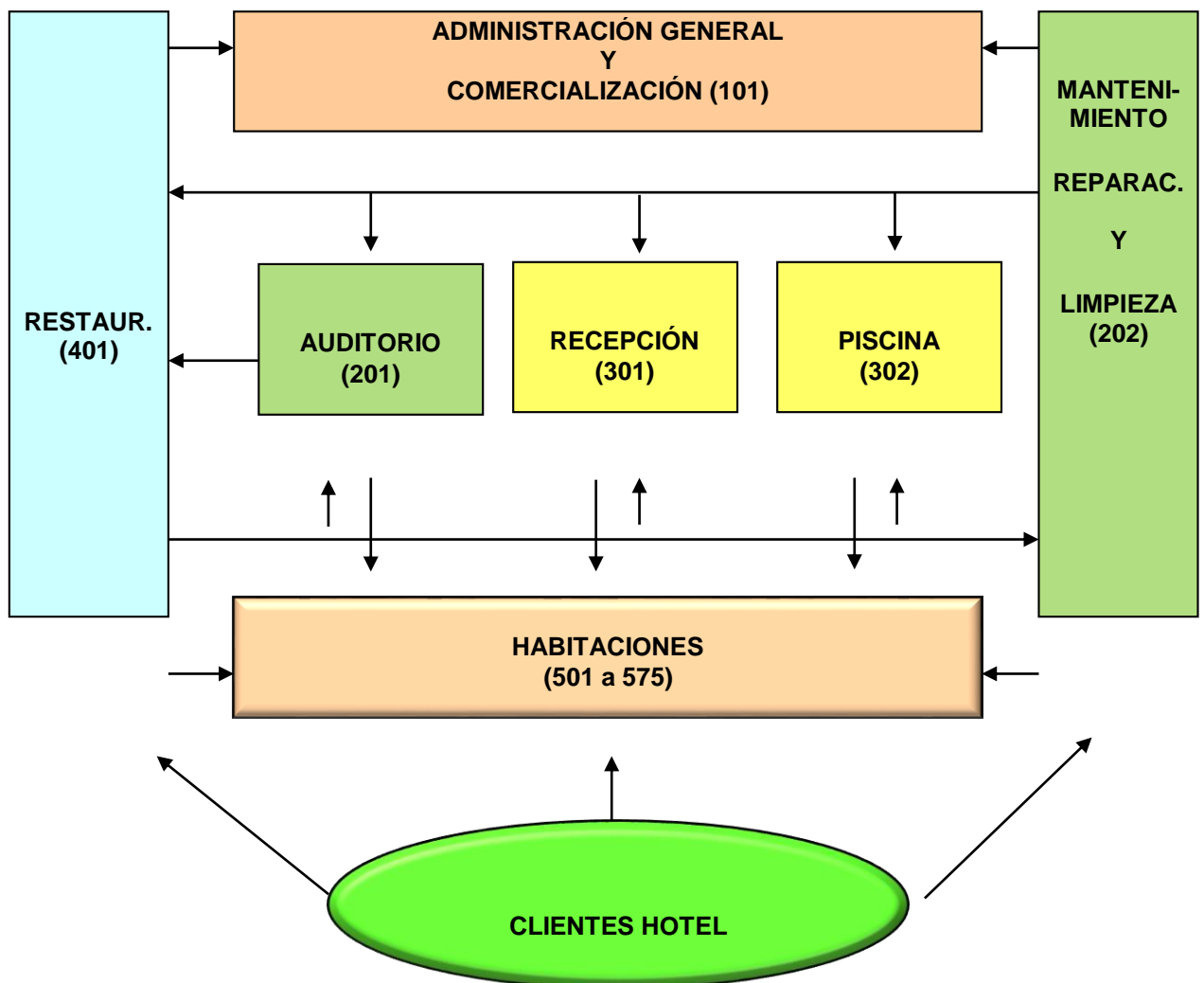
### DESCRIBIR EL COSTO DE SERVICIO DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013.

Para el desarrollo de los objetivos y de acuerdo a los cuadros anteriores presentado en los resultados descriptivos y que se encuentra ya distribuidos por cada actividad se procedió a realizar costos y gastos de fabricación.

Los elementos del costo dentro del servicio del Hotel Nilas son:

#### HOTEL NILAS SAC

##### 1. Esquema General del Hotel para un "Sistema de Costeo"



### Interpretación:

En esta hoja se encuentra el "esquema" de centros de costos en los que se ha dividido el Hotel, junto con las flechas que indican los destinos de las "prestaciones de servicios" que realiza cada centro a los demás centros y/o a los clientes finales.

En los cuadros de colores que representan los centros de costos se indican entre paréntesis los números correspondientes a los códigos de "centros de costos" que se le han asignado en el sistema de información.

### 2. Tipos de Centros de Costos a emplear

<b>101</b>	Centro de Costo Indirecto - General
<b>201 y 202</b>	Centro de Costo Indirecto - De Servicios de Apoyo
<b>301 y 302</b>	Centros de Costos Complementarios – Servicios Directos Adicionales
<b>401</b>	Centros de Costos Mixtos - Productivos y de Apoyo
<b>501 a 575</b>	Centros de Costos Directos - Productivos

A continuación, se muestra un "recuadro" con el color perteneciente a cada centro de costo y la indicación del "tipo de servicio" (o centro) al que corresponde.

### 3. Contabilidad de "Gastos" Mes de Agosto

Rubro / Cuenta	Concepto	Directo	Indirecto	TOTAL	%
<b>I</b>	<b>Insumos y Costos Variables</b>	<b>Directo</b>	<b>Indirecto</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
101	Elementos de Limpieza	6,000.00		6,000.00	6.37%
102	Elementos de Higiene Habitaciones (jabón, shampoo, etc.)	8,000.00		8,000.00	8.50%
103	Otros Elementos Directos de Habitaciones	1,000.00		1,000.00	1.06%
104	Consumo Elementos Nuevos - Blanco - Habitaciones	1,200.00		1,200.00	1.27%
105	Bazar, vajillas, utensilios, etc. B y R	0.00		0.00	0.00%
106	Consumo de Bebidas	2,000.00		2,000.00	2.12%
107	Consumo de Café y Similares	3,800.00		3,800.00	4.04%
108	Consumo de alimentos varios	5,100.00		5,100.00	5.42%
109	Otros Elementos B y R	400.00		400.00	0.42%
110	Papelería y Útiles por Centros	5,000.00		5,000.00	5.31%
111	Teléfonos Líneas Exclusivas para Clientes	11,000.00		11,000.00	11.68%
	<b>Total Grupo I</b>	<b>43,500.00</b>	<b>0.00</b>	<b>43,500.00</b>	<b>46.21%</b>

Fuente: Hotel Nilas – 2013

II	Gastos Mixtos (semivARIABLES) Indirectos	Directo	Indirecto	TOTAL	%
201	Energía Eléctrica (único medidor para todo el hotel)		12,000.00	12,000.00	12.75%
202	Gas (medidor único todo hotel)		0.00	0.00	0.00%
203	Agua (medidor único todo hotel)		2,100.00	2,100.00	2.23%
	<b>Total Grupo II</b>	<b>0.00</b>	<b>14,100.00</b>	<b>14,100.00</b>	<b>14.98%</b>

Fuente: Hotel Nilas – 2013

III	Gastos Fijos y Directos a Centros de Costos	Directo	Indirecto	TOTAL	%
301	Sueldos y Gastos en Personal - Adm y Com -	1,000.00		1,000.00	1.06%
302	Sueldos y Gastos en Personal - Auditorium	750.00		750.00	0.80%
303	Sueldos y Gastos en Personal - Recepción	4,500.00		4,500.00	4.78%
304	Sueldos y Gastos en Personal - Piscina	750.00		750.00	0.80%
305	Sueldos y Gastos en Personal - Mant. Reparac. Limpieza	1,500.00		1,500.00	1.59%
306	Sueldos y Gastos en Personal - Restaurant	2,250.00		2,250.00	2.39%
311	Teléfonos Directos - Líneas A y C	1,200.00		1,200.00	1.27%
312	Teléfonos Directos - Líneas Audi	400.00		400.00	0.42%
313	Teléfonos Directos - Líneas Recepción	2,400.00		2,400.00	2.55%
314	Teléfonos Directos - Líneas Piscina	0.00		0.00	0.00%
315	Teléfonos Directos - Líneas MRL	700.00		700.00	0.74%
316	Teléfonos Directos - Líneas Restau	1,100.00		1,100.00	1.17%
	<b>Total Grupo III</b>	<b>16,550.00</b>	<b>0.00</b>	<b>16,550.00</b>	<b>17.58%</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013



IV	Gastos Fijos e Indirectos	Directo	Indirecto	TOTAL	%
401	Seguros contra Incendios y Otros Riesgos		180.00	180.00	0.19%
402	Seguros contra Terceros - Responsabilidad Civil		240.00	240.00	0.25%
403	Depreciaciones Edificio e Instalaciones		7,083.00	7,083.00	7.52%
404	Depreciaciones Equipamiento de Habitaciones y Otros		2,500.00	2,500.00	2.66%
405	Otras Depreciaciones (Sistemas, Muebles y Útiles....)		1,250.00	1,250.00	1.33%
406	Tasas y Servicios Municipales		350.00	350.00	0.37%
407	Impuesto Inmobiliario (DGR)		120.00	120.00	0.13%
408	Insumos de Oficinas, Mantenimientos, Repuestos...		640.00	640.00	0.68%
409	Servicio de Vigilancia y Alarmas		550.00	550.00	0.58%
410	Honorarios Profesionales		450.00	450.00	0.48%
411	Otros Gastos Fijos e Indirectos		250.00	250.00	0.27%
	<b>Total Grupo IV</b>	<b>0.00</b>	<b>13,613.00</b>	<b>13,613.00</b>	<b>14.46%</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

V	Gastos Discrecionales	Directo	Indirecto	TOTAL	%
501	Publicidad y Propaganda		250.00	250.00	0.27%
502	Promociones y Obsequios		320.00	320.00	0.34%
503	Internet - Publicidad - Promociones - WEB del Hotel		500.00	500.00	0.53%
504	Capacitación al Personal		200.00	200.00	0.21%
505	Otros Gastos Discrecionales		150.00	150.00	0.16%
	<b>Total Grupo V</b>	<b>0.00</b>	<b>1,420.00</b>	<b>1,420.00</b>	<b>1.51%</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

VI	Gastos Eventuales	Directo	Indirecto	TOTAL	%
601	Personal Contratado Temporario	1,500.00		1,500.00	1.59%
602	Organización Eventos Imprevistos		1,000.00	1,000.00	1.06%
603	Reparaciones y Arreglos Especiales		1,460.00	1,460.00	1.55%
604	Otros Gastos Eventuales		1,000.00	1,000.00	1.06%
	<b>Total Grupo VI</b>	<b>1,500.00</b>	<b>3,460.00</b>	<b>4,960.00</b>	<b>5.27%</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>61,550.00</b>	<b>32,593.00</b>	<b>94,143.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

### Interpretación:

El costo de la operación del hotel, es decir el costo de la producción o prestación de sus servicios, puede definirse: como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los gastos por concepto de comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso, así como los gastos por la remuneración del trabajo, la depreciación

de equipos, edificios y otros medios, la promoción y el marketing, el mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y otros gastos que se originen como resultado de las actividades que desarrolle la entidad hotelera.

Hotel Nilas SAC en el periodo de Agosto el total de sus gastos fueron S/. 94,143.00

#### 4. Disponibilidad de habitaciones

Tipo de Habitación	Centros de Costos	Cantidad	M2 c/u.	Camas Simples c/u	Camas Matr. c/u	TV y Radio c/u	Aire Acondicion.	Cant. Bocas de Luz	Equipo Calefacc.	Teléfonos
1.1 Single	501 a 520	10	24	1	0	1	1	5	1	1
1.2 Dobles	521 a 540	8	32	2	0	1	1	6	1	1
1.3 Triples	541 a 550	7	38	3	0	1	1	8	1	1
1.4 Matrimonial Simple	551 a 560	2	32	0	1	1	1	6	1	1
1.5 Matrim. + 1 cama	561 a 565	1	38	1	1	1	1	7	1	1
1.6 Matrim + 2 camas	566 a 568	1	44	2	1	1	1	10	1	1
1.7 Suites	569 a 570	1	64	0	1	1	1	10	1	1
	<b>Totales Ponderados</b>	<b>30</b>	<b>972</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>193</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

#### 5. Disponibilidad de Mesas en Bar y Restaurante

Tipo de Servicio	Centro de Costos	Mesas	Sillas
Bar y Cafetería	401	10	40
Restaurante	401	10	60
<b>Totales</b>		<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

#### 6. Personal Permanente y por Turno por Centros de Costos

<b>Normal:</b>	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30 - Sábados de 8:30 a 12:30 hs.		
<b>Turno 1:</b>	Lunes a Viernes de 6:00 a 14:00 hs.		
<b>Turno 2:</b>	Lunes a Viernes de 14:00 a 22:00 hs.		
<b>Turno 3:</b>	Lunes a Viernes de 22:00 a 6:00 hs.		
<b>Turno 4:</b>	Sábados y Domingos de 6:00 a 18:00 hs.		
<b>Turno 5:</b>	Sábados y Domingos de 18:00 a 06:00 hs.		

Fuente: Hotel Nilas S.A.C.– 2013

Cantidad de Empleados en Relac. Depend.		Normal	Turno 1	Turno 2	Turno 3	Turno 4	Turno 5	TOTAL	%
Administración y Finanzas		1	0	0	0	0	0	1	9%
Lavandería		0	0	0	0	1	0	1	9%
Recepción y Botones	Recepcionistas	0	0	1	0	1	0	2	18%
	Botones	0	0	0	0	0	0	0	0%
Mant. Repar. Y Limpieza	Manten. Y Reparac.	0	0	0	0	0	1	1	9%
	Limpieza	0	0	0	0	0	0	0	0%
Bar y Restaurante	Mozos	0	1	0	0	1	0	2	18%
	Cocineros	0	1	0	0	1	0	2	18%
	Ayudante Cocina	0	0	1	0	0	0	1	9%
	Limpieza	0	1	0	0	0	0	1	9%
	<b>Totales</b>	1	3	2	0	4	1	11	100%
	<b>Porcentaje</b>	9%	27%	18%	0%	36%	9%	100%	

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

### 6.1. Superficie ocupada por cada centro de costos

Centro de Costos	Superficie. M2	%
Administración y Comercialización.	8	0.58%
Lavandería	3	0.22%
M y R - Limpieza	160	11.63%
Recepción	20	1.45%
Hall y Juegos	0	0.00%
Bar y Restaurante	90	6.54%
Habitaciones	850	61.77%
Otros	245	17.81%
<b>TOTAL</b>	<b>1,376</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

Nota: Las superficies ocupadas por instalaciones comunes (o generales) como pasillos, ascensores, escaleras, etc. no se han identificado por separado por no ser relevante en el análisis y asignación de costos. Sus respectivos m2 se encuentran prorrateados proporcionalmente entre el resto de centros de costos.

#### Interpretación:

Hotel Nilas dispone de 30 habitaciones en total entre Habitación simples, dobles, triples, matrimonial y suites.

El bar cafetería y restaurante disponen en total de 20 y 100 sillas correspondientes.

La superficie ocupada por cada centro de costos tiene un total de 1376m<sup>2</sup>

## 6.2. Mano de obra – costo del servicio

LIBRO PLANILLA															
PERIODO : AGOSTO 2014															
RUC : 20404344707															
DENOMINACION O RAZON SOCIAL <b>Corporación Hotelera del Oriente SAC</b>															
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	OCUPACIÓN	AFILIACIÓN AFP	REMUNERAC. BÁSICO	ASIGNAC. FAMILIAR	BONIFICACIONES	TOTAL REMUNERAC.	DESCUENTO DEL TRABAJADOR			TOTAL DSCTO	NETO A PAGAR	APORTES EM ESSALUD	
									ONP	AFP					
										COMISION	SEGURO				AP.OBLIG.
01	LEVEAU SALDAÑA, ANITA ESTHER	42032008	RECEPCIÓN	SNP	1,000.00	75.00		1075.00	139.75				139.75	935.25	96.75
02	LLANOS CHUJANDAMA, ELSA	42540918	RECEPCIÓN	NINGUNO	1,000.00	75.00		1075.00					-	1,075.00	96.75
03	LOPEZ CASTRO, ANANIAS	46565661	RECEPCIÓN	SNP	1,000.00	75.00		1075.00	139.75				139.75	935.25	96.75
04	LOPEZ GRANDEZ, AMY ESTEFFANY	42857193	RECEPCIÓN	PRIMA	1,000.00	-		1000.00		17.50	10.60	100.00	128.10	871.90	90.00
05	LOZANO SANCHEZ, LUIS JHOAN	44649867	RESTAURANT	PROFUTURO	750.00	75.00	121.00	946.00		21.76	11.92	94.60	128.28	817.72	85.14
06	MALDONADO URIARTE, LLOY KEINY	01157783	RESTAURANT	SNP	750.00	75.00		825.00	107.25				107.25	717.75	74.25
07	MONDRAGON ALTAMIRANO, LEHYNER	44723162	RESTAURANT	PRIMA	750.00	75.00		825.00		14.44	8.75	82.50	105.68	719.32	74.25
08	MUÑOZ MENDOZA, ROSA ANTONELLA	89653263	RESTAURANT	HORIZONTE	750.00	75.00		825.00		16.09	9.16	82.50	107.75	717.26	74.25
09	PARIATANTA CARRASCO, FRANKLIN ROLAN	44723163	LIMPIEZA	INTEGRA	750.00	75.00		825.00		14.85	8.50	82.50	105.85	719.15	74.25
10	PEREZ GUIOP, JAIME	01161825	LIMPIEZA	PROFUTURO	750.00	75.00	121.00	946.00		21.76	11.92	94.60	128.28	817.72	85.14
11	PINTO RENGIFO, KARINA	01088031	MANT, CHOFER, CONSERJE	PRIMA	1,000.00	-		1,000.00							
12	PUTPAÑA PIZANGO, SARVIA	78956102	VOLANTE	PRIMA	1,000.00			1000.00							
13	QUISPE REYES, MARIA DANY	01159930	ADMINISTRADORA	PRIMA	4,500.00										
14	RAMIREZ GONZALES, RIDER HARRISON	01157606	BOTONES	PRIMA	900.00	-		900.00		15.75	9.54	90.00	115.29	784.71	81.00
<b>TOTALES</b>					<b>15,900.00</b>	<b>675.00</b>	<b>242.00</b>	<b>12317.00</b>	<b>386.75</b>	<b>122.14</b>	<b>70.38</b>	<b>626.70</b>	<b>1,205.97</b>	<b>9,111.03</b>	<b>928.53</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

### Interpretación:

La planilla de pagos es una lista del personal, en la cual se especifica el monto de la remuneración mensual y los descuentos, beneficios y retenciones que le corresponde a cada uno de ellos, y otros detalles que la ley señala.

## 7. Ocupación del Hotel mes agosto

Día	Día / Mes	Cantidad de Personas (Huéspedes) por "Noche"					TOTAL
		Simple (10)	Dobles (8)	Triples (7)	Matr. Con ventilador(02)	Matr. Con aire acondicionado (3)	
Viernes	1-ago-14	9	12	6	2	2	31
Sábado	2-ago-14	8	16	16	2	2	44
Domingo	3-ago-14	7	10	9	2	2	30
Lunes	4-ago-14	6	10	18	4	2	40
Martes	5-ago-14	8	10	18	4	2	42
Miércoles	6-ago-14	4	12	16	4	2	38
Jueves	7-ago-14	5	16	14	2	2	39
Viernes	8-ago-14	9	14	21	2	2	48
Sábado	9-ago-14	7	14	21	2	2	46
Domingo	10-ago-14	8	14	12	2	2	38
Lunes	11-ago-14	4	16	12	4	2	38
Martes	12-ago-14	5	14	12	4	2	37
Miércoles	13-ago-14	8	14	12	4	2	40
Jueves	14-ago-14	9	12	12	4	2	39
Viernes	15-ago-14	10	12	18	2	2	44
Sábado	16-ago-14	7	10	18	2	2	39
Domingo	17-ago-14	4	16	12	2	2	36
Lunes	18-ago-14	8	16	12	2	2	40
Martes	19-ago-14	9	16	12	4	2	43
Miércoles	20-ago-14	9	16	12	4	2	43
Jueves	21-ago-14	7	16	12	4	2	41
Viernes	22-ago-14	8	14	12	2	2	38
Sábado	23-ago-14	6	12	12	2	2	34
Domingo	24-ago-14	7	12	18	2	2	41
Lunes	25-ago-14	8	12	12	4	2	38
Martes	26-ago-14	9	12	12	4	2	39
Miércoles	27-ago-14	7	12	12	4	2	37
Jueves	28-ago-14	9	14	12	4	2	41
Viernes	29-ago-14	8	14	12	4	2	40
Sábado	30-ago-14	7	14	12	4	2	39
Domingo	31-ago-14	7	14	12	4	2	39
	TOTALES	227	416	421	96	62	1,222
	Prom. Día	3.66	6.71	6.79	1.55	1.00	19.71
	Cap. Máx.	20	40	30	20	15	125
	Cap. Ociosa	16.34	33.29	23.21	18.45	14.00	105.29
	Ocios. 30 día	490.16129	998.709677	696.290323	553.548387	420	3158.71
	Ocios. En %	40%	40%	37%	45%	45%	41%

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

### Interpretación:

El primer cuadro contiene, para cada día del período y para cada tipo o grupo de habitaciones, la cantidad de huéspedes que las ocuparon. Las filas con fondo naranja indican días del fin de semana (sábados y domingos) y las filas con fondo verde indican días feriados, Hacia el pie del cuadro se encuentran las respectivas "sumatorias" de ocupación del período, el promedio diario de ocupación (cantidad de huéspedes por habitación), la capacidad máxima teórica disponible de huéspedes

(por ejemplo, para las habitaciones dobles la capacidad. La ocupación total del Hotel Mes para el mes de Agosto 2013 es 1,222 personas con un promedio al día de 19.71

		<b>Cantidad de Habitaciones Ocupadas (por noche)</b>					
Día	Día / Mes	Simple (10)	Dobles (8)	Triples (7)	Matr. Con ventilador(02)	Matr. Con aire acondicionado (3)	TOTAL
Viernes	1-ago-14	9	6	2	1	1	19
Sábado	2-ago-14	8	8	5	1	1	23
Domingo	3-ago-14	7	5	3	1	1	17
Lunes	4-ago-14	6	5	6	2	1	20
Martes	5-ago-14	8	5	6	2	1	22
Miércoles	6-ago-14	4	6	5	2	1	18
Jueves	7-ago-14	5	8	5	1	1	20
Viernes	8-ago-14	9	7	7	1	1	25
Sábado	9-ago-14	7	7	7	1	1	23
Domingo	10-ago-14	8	7	4	1	1	21
Lunes	11-ago-14	4	8	4	2	1	19
Martes	12-ago-14	5	7	4	2	1	19
Miércoles	13-ago-14	8	7	4	2	1	22
Jueves	14-ago-14	9	6	4	2	1	22
Viernes	15-ago-14	10	6	6	1	1	24
Sábado	16-ago-14	7	5	6	1	1	20
Domingo	17-ago-14	4	8	4	1	1	18
Lunes	18-ago-14	8	8	4	1	1	22
Martes	19-ago-14	9	8	4	2	1	24
Miércoles	20-ago-14	9	8	4	2	1	24
Jueves	21-ago-14	7	8	4	2	1	22
Viernes	22-ago-14	8	7	4	1	1	21
Sábado	23-ago-14	6	6	4	1	1	18
Domingo	24-ago-14	7	6	6	1	1	21
Lunes	25-ago-14	8	6	4	2	1	21
Martes	26-ago-14	9	6	4	2	1	22
Miércoles	27-ago-14	7	6	4	2	1	20
Jueves	28-ago-14	9	7	4	2	1	23
Viernes	29-ago-14	8	7	4	2	1	22
Sábado	30-ago-14	7	7	4	2	1	21
Domingo	31-ago-14	8	7	4	2	2	23
	<b>TOTALES</b>	<b>228</b>	<b>208</b>	<b>140</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>656</b>
	Prom. Día	3.68	3.35	2.26	0.77	0.52	10.59
	Cap. Máx.	20	20	10	10	5	65
	Cap. Ociosa	16.32	16.65	7.74	9.23	4.48	54.41
	Ocios. 30 día	489.677419	499.354839	232.096774	276.774194	134.516129	3373.667
	Ocios. En %	39%	40%	37%	45%	43%	84%

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013



<b>Dobles (8)</b>						<b>Verano</b>	<b>Media Est.</b>	<b>Final</b>
1. Costo Energía Estimado						63.70	23.71	4.38
2. Consumo de Agua Estimado						0.54	0.27	0.27
3. Consumo Insumos Varios						2.80	2.80	2.80
<b>Total de Costos Variables y Directos por Habitación Doble</b>						<b>67.04</b>	<b>26.77</b>	<b>7.45</b>
5. Consumo Estimado de Lavandería (en prendas u.e.)						<b>26.13</b>	<b>26.13</b>	<b>26.13</b>
<b>Triples (7)</b>						<b>Verano</b>	<b>Media Est.</b>	<b>Final</b>
1. Costo Energía Estimado						64.39	24.40	5.30
2. Consumo de Agua Estimado						0.81	0.41	0.41
3. Consumo Insumos Varios						3.70	3.70	3.70
<b>Total de Costos Variables y Directos por Habitación Doble</b>						<b>68.90</b>	<b>28.50</b>	<b>9.40</b>
5. Consumo Estimado de Lavandería (en prendas u.e.)						<b>41.43</b>	<b>41.43</b>	<b>41.43</b>
<b>Matr. Con ventilador(02)</b>						<b>Verano</b>	<b>Media Est.</b>	<b>Final</b>
1. Costo Energía Estimado						63.70	23.71	4.38
2. Consumo de Agua Estimado						0.54	0.27	0.27
3. Consumo Insumos Varios						2.80	2.80	2.80
<b>Total de Costos Variables y Directos por Habitación Doble</b>						<b>67.04</b>	<b>26.77</b>	<b>7.45</b>
5. Consumo Estimado de Lavandería (en prendas u.e.)						<b>26.13</b>	<b>26.13</b>	<b>26.13</b>
<b>Matr. Con aire acondicionado (3)</b>						<b>Verano</b>	<b>Media Est.</b>	<b>Final</b>
1. Costo Energía Estimado						64.39	24.40	5.30
2. Consumo de Agua Estimado						0.81	0.41	0.41
3. Consumo Insumos Varios						3.70	3.70	3.70
<b>Total de Costos Variables y Directos por Habitación Doble</b>						<b>68.90</b>	<b>28.50</b>	<b>9.40</b>
5. Consumo Estimado de Lavandería (en prendas u.e.)						<b>32.00</b>	<b>32.00</b>	<b>32.00</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013

<b>8.8 Bar y Restaurante - Consumo Estimado de Lavandería</b>						
<b>Prendas</b>		<b>Total Un.</b>	<b>Equivalencia</b>	<b>Total Equiv.</b>	<b>Cada "x" días</b>	<b>Por día</b>
a) Servilletas		120	0.25	30	1	30.00
b) Manteleros Inferiores		24	1.5	36	5	7.20
c) Manteleros Superiores		24	1.5	36	3	12.00
d) Uniformes		5	3	15	7	2.14
e) Repasadores y Otros		15	0.5	7.5	1	7.50
	<b>TOTAL</b>			<b>124.5</b>		<b>58.84</b>

Fuente: Hotel Nilas S.A.C. – 2013



**Interpretación:**

El consumo estimado por habitación detalla los servicios que utilizo el huésped, de acuerdo al tipo de habitación que hizo uso, ya sean estas Simple, Dobles, Triples, Matrimonial con ventilar o, Matrimonial con aire acondicionado.

Se detalló el costo de energía estimado, el consumo de agua estimado y el consumo de insumo varios, todos estos de acuerdo a la estación del año en la se encuentre, ya sea verano, media estación o final

.

## Corporación Hotelera del Oriente SAC

### 9. Distribuciones de gastos comunes

#### 9.1 Energía Eléctrica

a) Consumo Estimado de Habitaciones	3,031.50
b) Resto de Consumo	8,968.50

c) Análisis de la Potencia Instalada por Centro de Costo (sin Habitaciones) según estudio de ingeniería - bimestre invierno

	Adm y Com. 101	Auditorium 201	MyR - Limp. 202	Recepción 301	Piscina 302	Restaurant. 401	Habitaciones 501 a 575	Total
d) Potencia Instalada (kw.)	650	500	350	800	50	450	400	3,200
e) Estimación de uso real	100%	80%	80%	100%	40%	85%	100%	
f) Estimación consumo real	650	400	280	800	20	382.5	400	2,933
<b>g) Asignación:</b>	<b>1,987.90</b>	<b>1,223.33</b>	<b>856.33</b>	<b>2,446.65</b>	<b>61.17</b>	<b>1,169.80</b>	<b>1,223.33</b>	<b>8,968.50</b>

#### 9.2 Gas

a) Consumo Estimado de Habitaciones	0.00
b) Resto de Consumo	0.00

c) Análisis del Consumo Estimado por Centro de Costo (sin Habitaciones) según estudio de ingeniería

	Adm y Com.	Auditorium	MyR - Limp.	Recepción	Piscina	Restaurant.	Habitaciones	Total
	101	201	202	301	302	401	501 a 575	
d) Consumo estimado (m3)	450	410	320	260	110	580	360	2,490
e) Estimación de uso real	100%	90%	85%	100%	60%	90%	100%	
f) Estimación consumo real	450	369	272	260	66	522	360	2,299
<b>g) Asignación:</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

### 9.3 Agua

a) Consumo Estimado de Habitaciones	194.67
b) Resto de Consumo	1,905.33

c) Análisis del Consumo Estimado por Centro de Costo (sin Habitaciones) según estudio de ingeniería

	Adm y Com.	Auditorium	MyR - Limp.	Recepción	Piscina	Restaurant.	Habitaciones	Total
	101	201	202	301	302	401	501 a 575	
d) Consumo estimado (m3)	50	240	110	30	5	180	40	655
e) Estimación de uso real	100%	90%	85%	100%	40%	85%	100%	
f) Estimación consumo real	50	216	93.5	30	2	153	40	585
<b>g) Asignación:</b>	<b>162.99</b>	<b>704.11</b>	<b>304.79</b>	<b>97.79</b>	<b>6.52</b>	<b>498.74</b>	<b>130.39</b>	<b>1,905.33</b>

## 9.4 Gastos Varios - Grupo 1

a) Distribuciones Relacionadas con el valor del m<sup>2</sup> de construcción y su equipamiento incluido

	Adm y Com.	Auditorio	MyR - Limp.	Recepción	Piscina	Restaurant.	Habitaciones	Total
	101	201	202	301	302	401	501 a 575	
b) Valor Estimado m2	60,000	45,000	50,000	30,000	20,000	70,000	960,000	1,235,000
c) Valor de Bienes y Equipo	35,000	68,000	22,000	15,000	6,000	65,000	480,000	691,000
<b>d) Total de Inversión Est.</b>	<b>95,000</b>	<b>113,000</b>	<b>72,000</b>	<b>45,000</b>	<b>26,000</b>	<b>135,000</b>	<b>1,440,000</b>	<b>1,926,000</b>
<b>e) Porcentaje</b>	<b>4.93%</b>	<b>5.87%</b>	<b>3.74%</b>	<b>2.34%</b>	<b>1.35%</b>	<b>7.01%</b>	<b>74.77%</b>	<b>100%</b>
Seguros contra Incendios y Otros Riesgos	8.88	10.56	6.73	4.21	2.43	12.62	134.58	180.00
Seguros contra Terceros - Responsabilidad Civil	11.84	14.08	8.97	5.61	3.24	16.82	179.44	240.00
Depreciaciones Edificio e Instalaciones	349.37	415.57	264.79	165.49	95.62	496.47	5,295.70	7,083.00
Otras Depreciaciones (Sistemas, Muebles y Útiles....)	61.66	73.34	46.73	29.21	16.87	87.62	934.58	1,250.00
Tasas y Servicios Municipales	17.26	20.53	13.08	8.18	4.72	24.53	261.68	350.00
Impuesto Inmobiliario (DGR)	5.92	7.04	4.49	2.80	1.62	8.41	89.72	120.00
Insumos de Oficinas, Mantenimientos, Repuestos...	31.57	37.55	23.93	14.95	8.64	44.86	478.50	640.00
Servicio de Vigilancia y Alarmas	27.13	32.27	20.56	12.85	7.42	38.55	411.21	550.00
<b>Total a Distribuir</b>	<b>513.62</b>	<b>610.94</b>	<b>389.27</b>	<b>243.29</b>	<b>140.57</b>	<b>729.88</b>	<b>7,785.42</b>	<b>10,413.00</b>

**Interpretación:** El cuadro Distribuciones de gastos comunes refleja el detalle de los gastos por los conceptos de: Energía Eléctrica, Gas, Agua, y Gastos Varios, incurridos por el Hotel Nilas.

## 10. Distribución Primaria con gastos Reales Mes Agosto 2,014

Rubro / Cuenta	Concepto	Directo	Indirecto	TOTAL	CENTROS DE COSTOS						
					Adm y Com.	Auditorium	MyR - Limp.	Recepción	Piscina	Restaurant.	Habitaciones
I	Insumos y Costos Variables				101	201	202	301	302	401	501 a 575
101	Elementos de Limpieza	6,000.00		6,000.00			6,000.00				
102	Elementos de Higiene Habitaciones (jabón, shampoo, etc.)	8,000.00		8,000.00							8,000.00
103	Otros Elementos Directos de Habitaciones	1,000.00		1,000.00							1,000.00
104	Consumo Elementos Nuevos - Blanco – Habitaciones	1,200.00		1,200.00							1,200.00
105	Bazar, vajillas, utensilios, etc. B y R	0.00		0.00						0.00	
106	Consumo de Bebidas	2,000.00		2,000.00						2,000.00	
107	Consumo de Café y Similares	3,800.00		3,800.00						3,800.00	
108	Consumo de alimentos varios	5,100.00		5,100.00						5,100.00	
109	Otros Elementos ByR	400.00		400.00						400.00	
110	Papelería y Útiles por Centros	5,000.00		5,000.00	2,800.00	250.00	350.00	800.00	0.00	800.00	
111	Teléfonos Líneas Exclusivas para Clientes	11,000.00		11,000.00							11,000.00
	<b>Total Grupo I</b>	<b>43,500.00</b>	<b>0.00</b>	<b>43,500.00</b>	<b>2,800.00</b>	<b>250.00</b>	<b>6,350.00</b>	<b>800.00</b>	<b>0.00</b>	<b>12,100.00</b>	<b>21,200.00</b>
<b>II</b>	<b>Gastos Mixtos (semivariables) Indirectos</b>										
201	Energía Eléctrica (único medidor para todo el hotel)		12,000.00	12,000.00	1,987.90	1,223.33	856.33	2,446.65	61.17	1,169.80	4,254.82
202	Gas (medidor único todo hotel)		0.00	0.00							
203	Agua (medidor único todo hotel)		2,100.00	2,100.00	162.99	704.11	304.79	97.79	6.52	498.74	325.06
	<b>Total Grupo II</b>	<b>0.00</b>	<b>14,100.00</b>	<b>14,100.00</b>	<b>2,150.89</b>	<b>1,927.43</b>	<b>1,161.12</b>	<b>2,544.44</b>	<b>67.69</b>	<b>1,668.55</b>	<b>4,579.88</b>
<b>III</b>	<b>Gastos Fijos y Directos a Centros de Costos</b>										
301	Sueldos y Gastos en Personal -	1,000.00		1,000.00	1,000.00						

	Adm y Com -										
302	Sueldos y Gastos en Personal – Auditorium	750.00		750.00		750.00					
303	Sueldos y Gastos en Personal – Recepción	4,500.00		4,500.00				4,500.00			
304	Sueldos y Gastos en Personal – Piscina	750.00		750.00					750.00		
305	Sueldos y Gastos en Personal - Mant. Reparac. Limpieza	1,500.00		1,500.00			1,500.00				
306	Sueldos y Gastos en Personal – Restaurant	2,250.00		2,250.00						2,250.00	
311	Teléfonos Directos - Líneas A y C	1,200.00		1,200.00	1,200.00						
312	Teléfonos Directos - Líneas Audi	400.00		400.00		400.00					
313	Teléfonos Directos - Líneas Recepción	2,400.00		2,400.00				2,400.00			
314	Teléfonos Directos - Líneas Piscina	0.00		0.00							
315	Teléfonos Directos - Líneas MRL	700.00		700.00			700.00				
316	Teléfonos Directos - Líneas Restau	1,100.00		1,100.00						1,100.00	
	<b>Total Grupo III</b>	<b>16,550.00</b>	<b>0.00</b>	<b>16,550.00</b>	<b>2,200.00</b>	<b>1,150.00</b>	<b>2,200.00</b>	<b>6,900.00</b>	<b>750.00</b>	<b>3,350.00</b>	<b>0.00</b>
<b>IV</b>	<b>Gastos Fijos e Indirectos</b>										
401	Seguros contra Incendios y Otros Riesgos		180.00	180.00	8.88	10.56	6.73	4.21	2.43	12.62	134.58
402	Seguros contra Terceros - Responsabilidad Civil		240.00	240.00	11.84	14.08	8.97	5.61	3.24	16.82	179.44
403	Depreciaciones Edificio e Instalaciones		7,083.00	7,083.00	349.37	415.57	264.79	165.49	95.62	496.47	5,295.70
404	Depreciaciones Equipamiento de Habitaciones y Otros		2,500.00	2,500.00							2,500.00
405	Otras Depreciaciones (Sistemas, Muebles y Útiles....)		1,250.00	1,250.00	61.66	73.34	46.73	29.21	16.87	87.62	934.58
406	Tasas y Servicios Municipales		350.00	350.00	17.26	20.53	13.08	8.18	4.72	24.53	261.68
407	Impuesto Inmobiliario (DGR)		120.00	120.00	5.92	7.04	4.49	2.80	1.62	8.41	89.72
408	Insumos de Oficinas, Mantenimientos, Repuestos...		640.00	640.00	31.57	37.55	23.93	14.95	8.64	44.86	478.50
409	Servicio de Vigilancia y		550.00	550.00	27.13	32.27	20.56	12.85	7.42	38.55	411.21

	Alarmas										
410	Honorarios Profesionales		450.00	450.00	450.00						
411	Otros Gastos Fijos e Indirectos		250.00	250.00	250.00						
	<b>Total Grupo IV</b>	<b>0.00</b>	<b>13,613.00</b>	<b>13,613.00</b>	<b>1,213.62</b>	<b>610.94</b>	<b>389.27</b>	<b>243.29</b>	<b>140.57</b>	<b>729.88</b>	<b>10,285.42</b>
<b>V</b>	<b>Gastos Discrecionales</b>										
501	Publicidad y Propaganda		250.00	250.00	250.00						
502	Promociones y Obsequios		320.00	320.00	320.00						
503	Internet - Publicidad - Promociones - WEB del Hotel		500.00	500.00	500.00						
504	Capacitación al Personal		200.00	200.00	200.00						
505	Otros Gastos Discrecionales		150.00	150.00	150.00						
	<b>Total Grupo V</b>	<b>0.00</b>	<b>1,420.00</b>	<b>1,420.00</b>	<b>1,420.00</b>						
<b>VI</b>	<b>Gastos Eventuales</b>				0.00						
601	Personal Contratado Temporario	1,500.00		1,500.00			1,500.00				
602	Organización Eventos Imprevistos		1,000.00	1,000.00	1,000.00						
603	Reparaciones y Arreglos Especiales		1,460.00	1,460.00				1,460.00			
604	Otros Gastos Eventuales		1,000.00	1,000.00	1,000.00						
	<b>Total Grupo VI</b>	<b>1,500.00</b>	<b>3,460.00</b>	<b>4,960.00</b>	<b>2,000.00</b>	<b>0.00</b>	<b>1,500.00</b>	<b>0.00</b>	<b>1,460.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>61,550.00</b>	<b>32,593.00</b>	<b>94,143.00</b>	<b>11,784.51</b>	<b>3,938.37</b>	<b>11,600.39</b>	<b>10,487.74</b>	<b>2,418.26</b>	<b>17,848.43</b>	<b>36,065.30</b>

## Interpretación

Distribución Primaria con Gastos Reales para el mes agosto 2013 detallan los gastos en relación a: Insumos y Costos Variables, Gastos Mixtos Indirectos, Gastos Fijos y Directos a Centros de Costos, Gastos Fijos e Indirectos, Gastos Discrecionales y Gastos Eventuales

## 11. Tarifas de Habitaciones y Bar

		Pcio. Contado sin IR	Precio con Tarjeta Créd. Sin IR	Facturación del Mes			Costo Oportunidad a Pcio. Cdo.
				Ocupación Cdo. = 60%	Ocupación Fciado = 40%	TOTAL	
a) Single		80.00	90.00	11,040.00	8,280.00	19,320.00	30,280.00
b) Dobles		120.00	130.00	14,976.00	10,816.00	25,792.00	33,728.00
c) Triples		140.00	150.00	11,788.00	8,420.00	20,208.00	40,552.00
d) Matrimonial Simple		120.00	130.00	3,456.00	2,496.00	5,952.00	8,928.00
e) Matrimonial Doble		140.00	160.00	2,604.00	1,984.00	4,588.00	4,092.00
f) Matrimonial Triple		175.00	200.00	3,255.00	2,480.00	5,735.00	5,115.00
g) Suite		130.00	150.00	2,418.00	1,860.00	4,278.00	3,782.00
	<b>TOTAL</b>			<b>49,537.00</b>	<b>36,336.00</b>	<b>85,873.00</b>	126,477.00
<b>h) Bar y Restaurante</b>		<b>250%</b>		<b>18,123.45</b>	<b>12,082.30</b>	<b>30,205.75</b>	
<b>i) Teléfono a Clientes</b>		<b>125%</b>		<b>8,250.00</b>	<b>5,500.00</b>	<b>13,750.00</b>	
<b>FACTURACIÓN TOTAL DEL BIMESTRE SIN IRTA</b>				<b>75,910.45</b>	<b>53,918.30</b>	<b>129,828.75</b>	
j) Ingresos Brutos y Otros Gts. Variables s/Ventas (4%)				3,036.42	2,156.73	5,193.15	
<b>INGRESOS NETOS SIN IGV</b>				<b>72,874.03</b>	<b>51,761.57</b>	<b>124,635.60</b>	

### Interpretación:

Se detalla las tarifas de las habitaciones según su tipo, del bar restaurante y de la telefonía.



## 12. Estado de Resultados de Gestión

	Bar y Resto	Habitaciones	TOTAL
1. Ingresos Netos por Ventas	28,997.52	95,638.08	124,635.60
2. Costo de Ventas	17,163.80	58,484.74	75,648.54
<b>3. Margen Bruto</b>	<b>11,833.72</b>	<b>37,153.34</b>	<b>48,987.06</b>
4. Gastos de Comercialización (no distribuibles)			2,564.78
5. Gastos de Administración y Otros			6,745.35
6. Gastos Financieros y Bancarios (agregado)			7,800.00
<b>7. Resultado Operativo sin Capacidad Ociosa</b>			<b>31,876.93</b>
8. Costos Capacidad No Utilizada			9,103.65
<b>9. Resultado Final</b>			<b>22,773.28</b>

### Interpretación:

Estado de Resultados de Gestión esta detallado por Bar y Resto y por Habitaciones. Nos muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante el periodo

## Distribución de los Gastos indirectos

Gastos de un mes

### I. Calculo de la distribución

		0.01125133	x	83063	=	934.57
1.) <b>Detergentes</b>	= $\frac{2,204.00}{195888}$ =	0.01125133	x	70256	=	790.47
		0.01125133	x	42569	=	478.96
		15	x	40	=	600.00
		15	x	35	=	525.00
2.) <b>Ingredientes para comida</b>	= $\frac{1,500.00}{100}$ =	15	x	15	=	225.00
		15	x	5	=	75.00
		15	x	5	=	75.00
		0	x	2000	=	800.00
		0.4	x	1000	=	400.00
3.) <b>Bombillas</b>	= $\frac{2,000.00}{5000}$ =	0.4	x	1000	=	400.00
		0.4	x	500	=	200.00
		0.4	x	500	=	200.00
		20	x	40	=	800.00
		20	x	35	=	700.00
4.) <b>Depreciación de equipos</b>	= $\frac{2,000.00}{100}$ =	20	x	15	=	300.00
		20	x	5	=	100.00
		20	x	5	=	100.00
		0.025	x	30000	=	750.00
		0.025	x	25000	=	625.00
5.) <b>Combustible</b>	= $\frac{2,500.00}{100000}$ =	0.025	x	20000	=	500.00
		0.025	x	15000	=	375.00
		0.025	x	10000	=	250.00
		25	x	40	=	1000.00
		25	x	35	=	875.00
6.) <b>Teléfono</b>	= $\frac{2,500.00}{100}$ =	25	x	15	=	375.00
		25	x	5	=	125.00
		25	x	5	=	125.00
		0.015	x	30000	=	450.00
		0.015	x	25000	=	375.00
7.) <b>Agua</b>	= $\frac{1,500.00}{100000}$ =	0.015	x	20000	=	300.00
		0.015	x	15000	=	225.00
		0.015	x	10000	=	150.00
		0.245	x	2000	=	490.00
		0.245	x	2000	=	490.00

8.) <b>Electricidad</b>	=	$\frac{2,450.00}{10000}$	=	0.245	x	4000	=	980.00
				0.245	x	1000	=	245.00
				0.245	x	1000	=	245.00
				0.0368	x	16000	=	588.80
				0.0368	x	8000	=	294.40
9.) <b>Carnes en general</b>	=	$\frac{1,472.00}{40000}$	=	0.0368	x	8000	=	294.40
				0.0368	x	4000	=	147.20
				0.0368	x	4000	=	147.20

### REDISTRIBUCION DE ALMACEN

#### 1.) Sumar la columna de Almacén

	4,500.00	+	1,292.20	=	5792.2			
					0.00517161	X	224000	1158.44
					0.00517161	x	224000	= 1158.44
2.) <b>REDISTRIB</b>	=	$\frac{5792.2}{1120000}$	=	0.00517161	x	224000	=	1158.44
				0.00517161	x	224000	=	1158.44
				0.00517161	X	224000		<u>1158.44</u>
						1120000		<u><b>3475.32</b></u>

### REDISTRIBUCION DE SOPORTE TECNICO

#### 1.) Sumar la columna de Soporte técnico

	2,500.00	+	1,492.20	+	1,158.44	=	5,150.64
					0.02341200	x	70000 = 1638.84
2.) <b>REDISTRIB</b>	=	$\frac{5,150.64}{220000}$	=	0.02341200	x	80000	= 1872.96
				0.02341200	X	40000	= 936.48
				0.02341200	x	30000	= 702.36
						220000	<u><b>5150.64</b></u>

CONCEPTO	TOTAL	Bese	Servicios				Servicio operativo		CONTROL	CUOTA
		Distribución	PISOS	AUDITORIUM	PISCINA	RESTAURANT	S.Técnico	Almacén		
Suministros	24,955.00	Directa	20,500.00	2,500.00	1,485.00	470.00			24,955.00	
Planillas	11,250.00	Directa	4,500.00	1,500.00	1,500.00	3,750.00			11,250.00	
Gastos operativos	29,000.00	Directa	15,000.00	2,000.00	1,000.00	4,000.00	2,500.00	4,500.00	29,000.00	
<b>Total (A)</b>	<b>65,205.00</b>		<b>26,913.37</b>		<b>3,985.00</b>	<b>8,220.00</b>	<b>2,500.00</b>	<b>4,500.00</b>	<b>65,205.00</b>	
Detergentes	2,204.00	Superficie	934.57	400.00	390.47	478.96			2,204.00	
Ingredientes para comida	1,500.00	N° Trabajadores	600.00	525.00	0.00	225.00	75.00	75.00	1,500.00	
Bombillas	2,000.00	Hrs Hombre	800.00	0.00	400.00	400.00	200.00	200.00	2,000.00	
Depreciación de equipos	2,000.00	Superficie	800.00	0.00	700.00	300.00	100.00	100.00	2,000.00	
Combustible	2,500.00	hrs Máquina	750.00	625.00	0.00	500.00	375.00	250.00	2,500.00	
Teléfono	2,500.00	Superficie	1,000.00	875.00	0.00	375.00	125.00	125.00	2,500.00	
Agua	1,500.00	hrs Máquina	450.00	0.00	375.00	300.00	225.00	150.00	1,500.00	
Electricidad	2,450.00	Kilovatios	490.00	490.00	0.00	980.00	245.00	245.00	2,450.00	
Carnes en general	1,472.00	HP Instalados	588.80	294.40	0.00	294.40	147.20	147.20	1,472.00	
<b>Total (B)</b>	<b>18,126.00</b>		<b>6,413.37</b>	<b>3,209.40</b>	<b>1,865.47</b>	<b>3,853.36</b>	<b>1,492.20</b>	<b>1,292.20</b>	<b>18,126.00</b>	
<b>Total(A) + (B)</b>	<b>83,331.00</b>		<b>33,326.74</b>	<b>3,209.40</b>	<b>5,850.47</b>	<b>12,073.36</b>	<b>3,992.20</b>	<b>5,792.20</b>	<b>83,331.00</b>	
Redistribución Almacén			1,158.44	1,158.44	1,158.44	1,158.44	1,158.44	5,792.20		0.2469321
	<b>18,126.00</b>		<b>7,571.81</b>	<b>4,367.84</b>	<b>3,023.91</b>	<b>5,011.80</b>	<b>2,650.64</b>	<b>0.00</b>	<b>18,126.00</b>	
Redistribución Soporte Técnico			1,638.84	1,872.96	936.48	702.36	5,150.64			0.101299183
	<b>18,126.00</b>		<b>9,210.65</b>	<b>6,240.80</b>	<b>3,960.39</b>	<b>5,714.16</b>	<b>0.00</b>		<b>18,126.00</b>	
<b>Total</b>	<b>83,331.00</b>		<b>33,326.74</b>	<b>3,209.40</b>	<b>5,850.47</b>	<b>12,073.36</b>			<b>83,331.00</b>	

**Interpretación:**

Se presenta una propuesta de gastos de un mes, por áreas y los gastos que estas puedan incurrir.

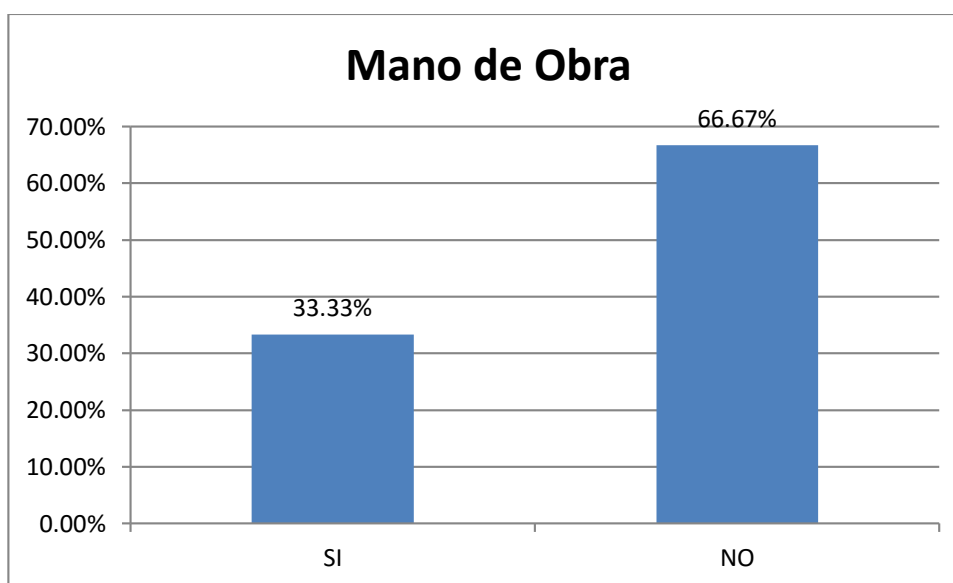
La propuesta de Gastos permite que todas las áreas del Hotel Nilas S.A.C. participen en su elaboración. Esta herramienta, además de aportar agilidad al proceso, es de gran valor para los centros gastos, puesto que les permite tener acceso rápido y actualizado a toda la información sobre sus gastos. Además muestra la realidad de su situación financiera y da la oportunidad de realizar ajustes cuando es necesario, antes de cometer errores o descuidar su situación financiera

- **RECONOCER LAS DEFICIENCIAS DEL COSTO DE SERVICIO DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013.**

Para la resolución del objetivo se toma en cuenta el instrumento aplicad, donde se diagnostica cada detalle de las deficiencias de que se presentan en el Hotel Nilas S.A.C. Obteniendo los siguientes resultados.

### **Mano de Obra**

<b>Mano de Obra</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	3	33.33%
<b>NO</b>	6	66.67%
<b>TOTAL</b>	9	100.00%

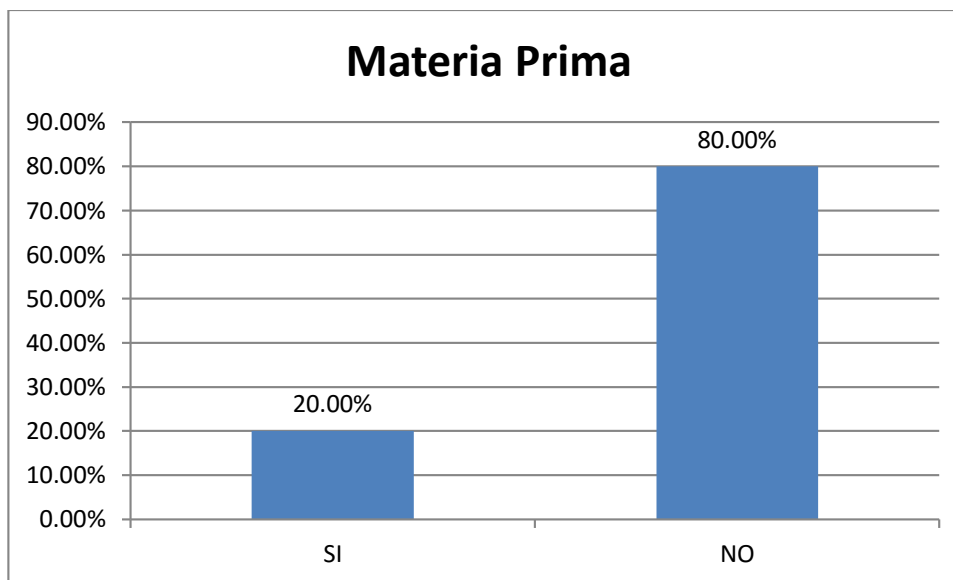


### **Interpretación:**

La mano de obra directa del Hotel Nilas S.A.C. se representa de manera deficiente, debido a que en base a la lista de cotejo aplicado no se observa un adecuado funcionamiento de sus actividades. Entre los cuales podemos notar que se incumplen con el 66.67% de ellos. Teniendo como los más resaltantes a que no se registran la cantidad de horas que cada trabajador labora, sin tener en cuenta sus horas extras. Todo esto se genera porque no se cuenta con un documento de control de entrada y salida del personal trabajador. También es importante señalar que el Hotel Nilas S.A.C. desconoce la cantidad costo de mano en general de sus acciones de labores se servicios generales.

## Materia Prima

Materia Prima	Frecuencia	%
SI	1	20.00%
NO	4	80.00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>

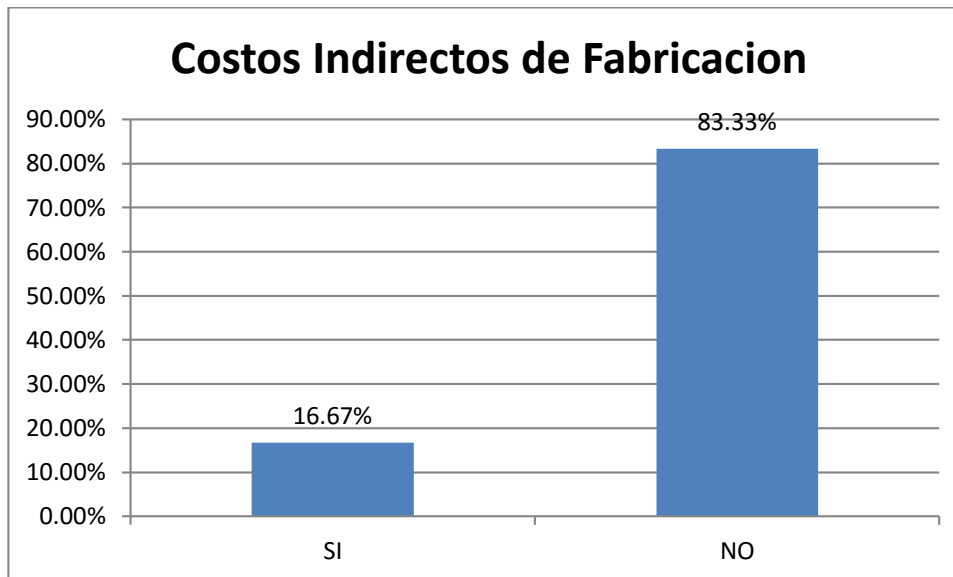


### Interpretación:

El cumplimiento de funciones con respecto al control del costo de la materia prima dentro del hotel, muestra porcentajes significativos con un aspecto de vista negativos. En el cual el 80% de las acciones a realizarse no se están cumpliendo de manera eficiente. Esto se debe a que no se tiene conocimiento de la cantidad de pedidos que se efectúan diariamente y a cuánto asciende el costo, también no se registran la cantidad de insumos que se utiliza diariamente. Y además no se está efectuando una valorización por requisición de materiales

### Costos indirectos de fabricación

Costos indirectos de fabricación	Frecuencia	%
SI	1	16.67%
NO	5	83.33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00%</b>



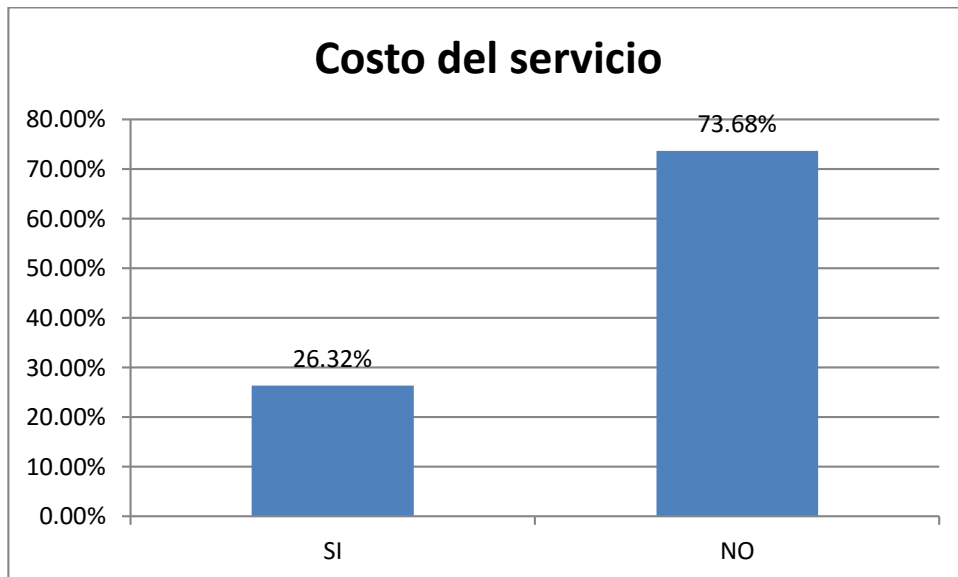
**Interpretación:**

De acorde a lo analizado los costes indirectos de fabricación del Hotel Nilas S.A.C., enfocados en su mayoría al control de energía agua, luz, teléfono y todo servicio terciarizado que ha adquirido la empresa. Ante ello se puede comentar ante lo observado que el Hotel Nilas no cuenta con un registro de control del costo de energía eléctrica. También no cuenta con un registro del Costo de consumo de agua y para agregar de manera importante que no se registra los costos por concepto de seguro de los trabajadores

Ante lo evaluado, se toma en cuenta cada dimensión presentando de esta manera el estado del costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. Obteniendo los siguientes resultados

Costos de Servicio – Hotel Nilas	Frecuencia	%
SI	5	16.67%
NO	14	83.33%
<b>TOTAL</b>	19	100.00%





**Interpretación:**

El Hotel Nilas en el periodo 2013 donde fue realizada la evaluación del costo de servicio muestra múltiples y constantes altibajos con respecto al costo de servicio. Es por ello que en base a una lista de cotejo de 19 preguntas realizadas se muestra que no se cumplen con el 73.68%, generando una suspicacia y preocupación dentro de la empresa. Porque como conocemos que un Hotel tiene que minimizar sus costos de servicio enfocándose en brindar una atención de calidad, optimizando recursos de la manera más oportuna. Es por esta razón que se concluye que el costo de servicio del Hotel Nilas se encuentra deficiente, y a causa de falta de registros de gastos por persona o minuto, ya sea este un trabajador o un cliente. Por otro lado y en base a la investigación se genera la sensación que el costo de servicio en mal funcionamiento del Hotel Nilas se encuentre afectando significativamente a la rentabilidad de la empresa.

- **EVALUAR LA RENTABILIDAD DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013.**

En el presente objetivo, con los datos recopilados en los resultados descriptivos procedemos a evaluar la rentabilidad en base a los ratios de rentabilidad tomados para la investigación.

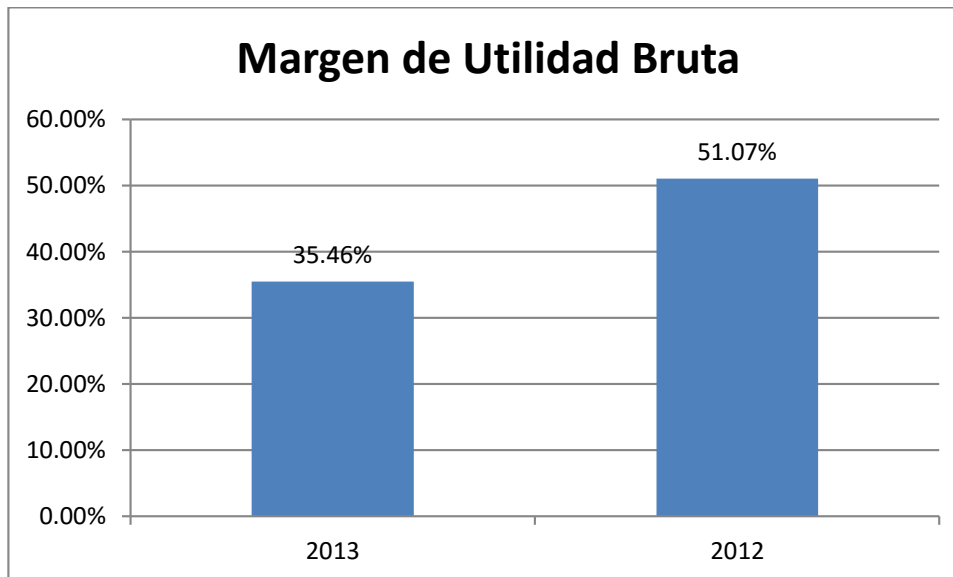
#### **Ratios de rentabilidad**

<b>1.Margen de utilidad bruta</b>	<b>2013</b>	<b>Resultado</b>	<b>2012</b>	<b>Resultado</b>
$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{398663}{1124121}$	35.46%	$\frac{676883}{1325424}$	51.07%

Fuente: Anexo N° 03

#### **Interpretación:**

El índice de rentabilidad margen de utilidad bruta se aprecia que para el periodo 2013 las ganancias obtenida por cada sol vendido en la empresa luego de deducir el costos de ventas se obtuvo una ganancia de 35.46% a diferencia del periodo anterior que tuvo una ganancia mayor del 51.07%, esto se dio a consecuencia de que las ventas para el año 2013 fueron menores.



### Interpretación

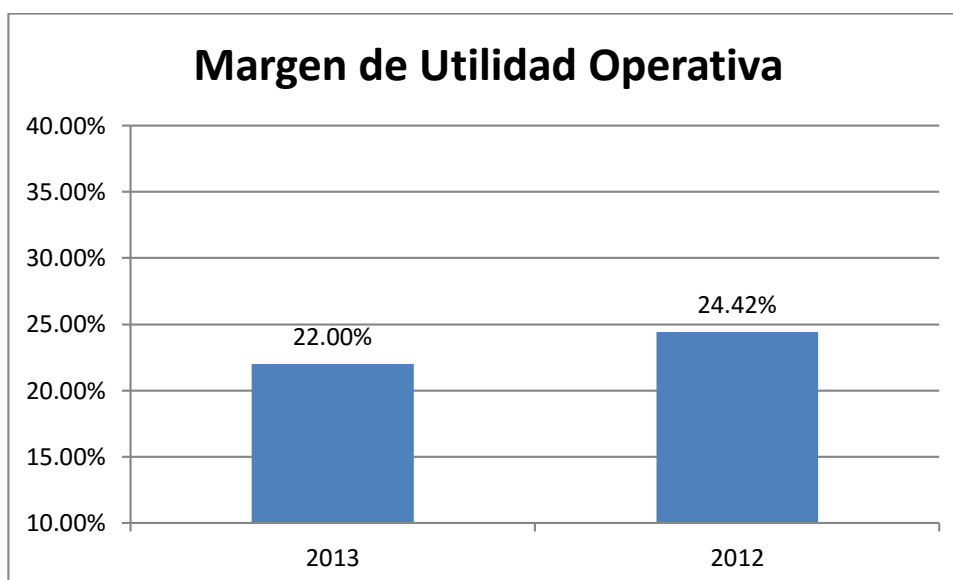
Este ratio relaciona las ventas menos el costo de venta con las ventas. Indica que la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa a cubierto el costo de los bienes que produce o vende.

De lo anterior podemos inferir que para el año 2012 y 2013, la utilidad bruta obtenida después de descontar los costos de ventas fueron del 35.46% y 51.07% respectivamente, por cual observamos que existe un descenso del 15.61% para este periodo, así como también podemos afirmar de que los costos de venta aumentaron, su impacto sobre la utilidad bruta es significativa, existió un descenso en el nivel de ventas y elevado costo de venta.

<b>2 Margen de utilidad operativa</b>	<b>2013</b>	<b>Resultado</b>	<b>2012</b>	<b>Resultado</b>
<b><u>Utilidad operativa</u> ventas</b>	$\frac{247333}{1124121}$	22.00%	$\frac{323651}{1325424}$	24.42%

## Interpretación

El siguiente indicador muestra cual ha sido la eficiencia de la empresa de generar ingresos, nos indica que para el periodo 2013 la habilidad productiva no fue tan eficiente en comparación con el año 2012, generando solo un 22.00% de ingreso a diferencia del periodo anterior que se obtuvo un 24.42%, esto debido a una disminución en el nivel de ventas e incremento en el costo de las mismas.



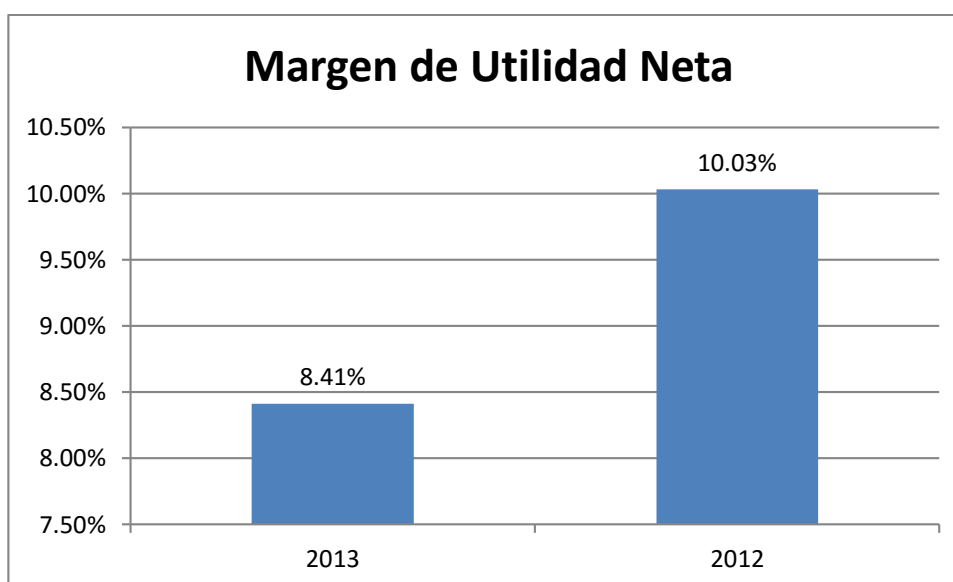
## Interpretación

Podemos observar que la empresa para el año 2012 generó una utilidad operacional del 24.42%, y para el 2013 de 22.00%; por lo anterior evidenciamos un decrecimiento de la utilidad en 2.42% principalmente originado por el aumento de los costos de ventas en especial por materia prima para uso de hospedaje e insumos.

<b>3 Margen de utilidad neta</b>	<b>2013</b>	<b>Resultado</b>	<b>2012</b>	<b>Resultado</b>
$\frac{\text{utilidad neta desp. de impuestos}}{\text{ventas}}$	$\frac{94519.66}{1124121.00}$	8.41%	$\frac{132881.62}{1325424.00}$	10.03%

### Interpretación

Con la aplicación de presente ratio la empresa medirá el “resultado final” de las operaciones. El margen de utilidad neta indica la tasa de utilidad obtenida de las ventas y de otros ingresos, para el año 2013 es 8.41% y con respecto al 2012 fue 10.03%, esta disminución se debió a que en el año 2013 los costos de ventas fueron elevados y en las ventas hubo un descenso progresivo, hubo más gasto, no se supo optimizar los recursos disponibles de la empresa.



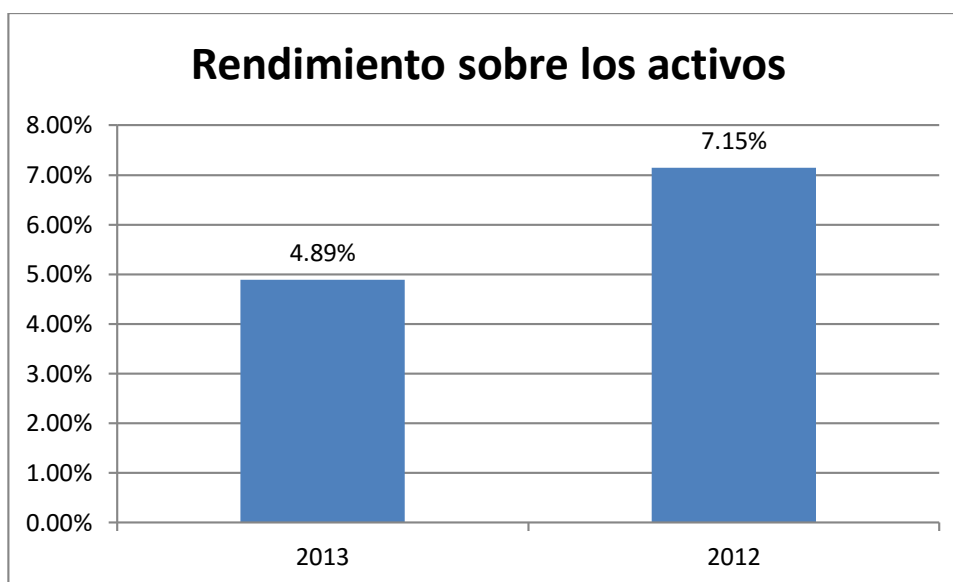
### Interpretación

El índice de rentabilidad de margen de utilidad neta nos muestra la utilidad que tiene la empresa después de hacer frente a sus obligaciones con terceros, es decir después de deducir los costos, gastos e impuestos con respecto a las ventas. Este ratio nos indica que por cada unidad monetaria que vendió la empresa obtuvo una utilidad para el año 2013 de 8.41% y en el año 2012 de 10.03%, existiendo una variación del 1.62% con respecto al año anterior. Permitiendo evaluar que no se está produciendo una adecuada retribución para el empresario

4. Rendimiento sobre los activos	2013	Resultado	2012	Resultado
$\frac{\text{utilidad neta desp. de impuestos}}{\text{Activos totales}}$	$\frac{94519.66}{1933850.79}$	4.89%	$\frac{132881.62}{1858678.94}$	7.15%

#### Interpretación:

La utilidad neta de la empresa en relación con la inversión total en activos disminuyó en 2.26% con respecto al año anterior lo que demuestra que para el año 2013 los activos totales tuvieron un cierto grado de ineficiencia, debido a que la utilidad obtenida fue menor y no permitía realizar inversiones.



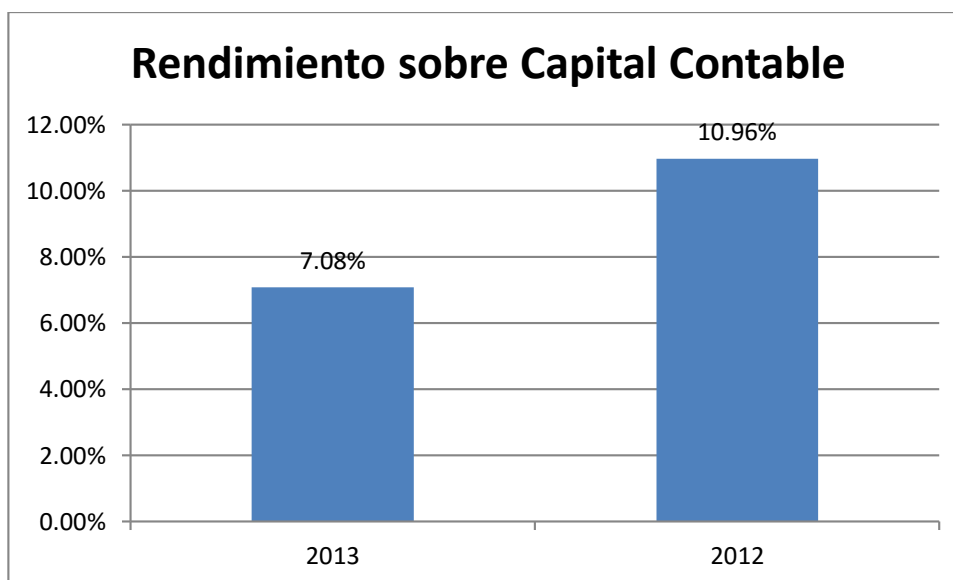
#### Interpretación

Este índice de rentabilidad sobre los activos nos permite evaluar que por cada unidad monetaria en los activos se obtiene un 4.89% en el año 2013 y en el año 2012 un porcentaje de 7.15%, existiendo una variación de 2.26% menos; entonces cabe indicar que los activos invertidos no están generando rendimiento en la empresa por lo que se reitera que no está agregando valor y para ello se debe tomar medidas necesarias para su óptima utilización en las actividades que realiza la empresa.

5. Rendimiento sobre el capital contable	2013	Resultado	2012	Resultado
$\frac{\text{utilidad neta desp. de impuestos}}{\text{patrimonio}}$	$\frac{94519.66}{1335020.25}$	7.08%	$\frac{132881.62}{1212484.94}$	10.96%

### Interpretación

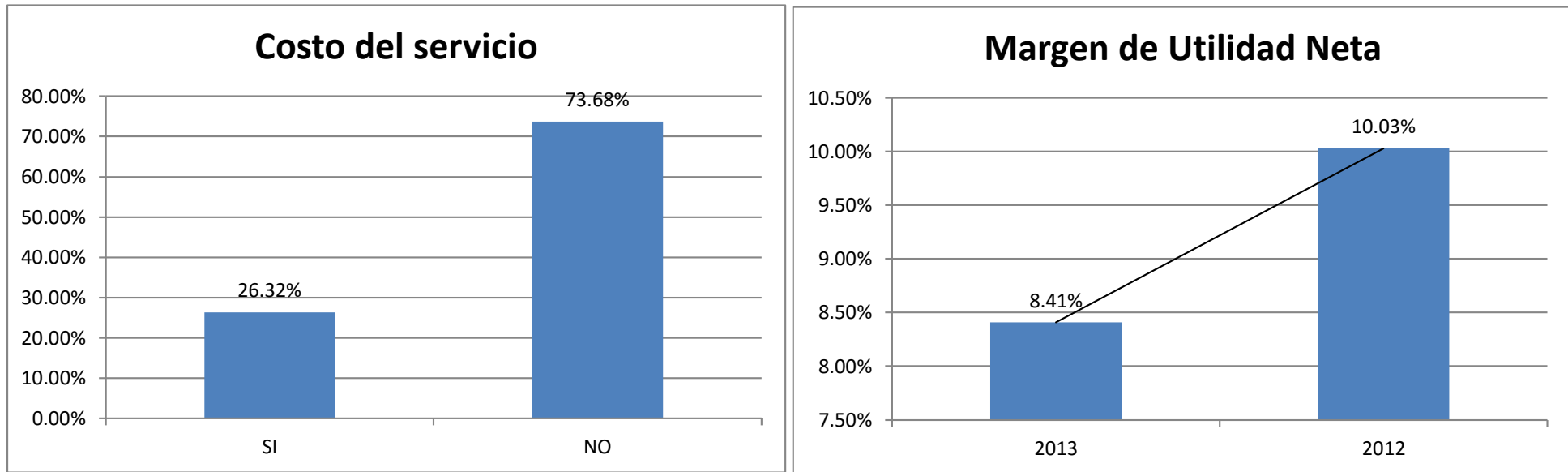
Mide el desempeño de los accionistas en relación a la utilidad obtenida en un periodo. Para el año 2012 se genera una utilidad del 10.96% y para el año 2013 7.08%; por cada unidad monetaria aportada o invertida por los propietarios se genera esa cantidad de unidades monetarias; existiendo una variación del 3.88% debido a un decrecimiento de la utilidad neta.



### Interpretación

El índice de rendimiento sobre capital nos da a conocer que para el periodo 2012 la contribución del capital con que contó la empresa tuvo un rendimiento de 10.96%, sin embargo para el periodo 2013 disminuyó a 7.08%, creando un cuadro de deficiencia, esto indica que hubo una variación del 3.88% menos.

- DETERMINAR LA INCIDENCIA ENTRE EL COSTO DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013.



**Interpretación:**

Al observar que existe un deficiente manejo del costo servicio del Hotel Nilas en periodo 2013 y que generado un tendencia negativa en la rentabilidad de la misma, podemos decir que se cumple nuestra hipótesis de investigación la cual había sido planteada como una posible respuesta a la problemática y el cual es que El costo del servicio es deficiente e incide significativamente en la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C, de la ciudad de Tarapoto periodo 2013. Siendo esta una respuesta acertada según expresado por el gráfico fina



## 5.1. Discusión de resultados

❖ El proceso del costo de servicio en el HOTEL NILAS SAC para ello fue necesario elaborar una entrevista al gerente con el fin de conocer el desarrollo de cada una de las actividades que se ejecutan, el cual manifestó que la gerencia de la empresa tiene a su cargo la recepción, coordinación y control de todas las operaciones del establecimiento hotelero, así mismo define políticas y supervisa el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. Para ello la administración trabaja de manera conjunta con las distintas áreas en, lo relativo a aspectos claves, como lo son la publicidad, la atención al cliente en cuanto al alojamiento y al servicio de alimentos y bebidas, el manejo del personal, mantenimiento de maquinarias e instalaciones, los cuales son parámetros importantes para determinar el costo del servicio, dentro de este contexto los estudios realizados mostraron que la empresa no ha establecido un adecuado sistema de costeo, ya que todo se realiza empíricamente, de tal forma que la información que se reporta no es la real y además la administración no coordina eficientemente las actividades con las demás áreas y ello también genera un descontrol en los costos. El proceso de costo del servicio incluye una gama de procedimientos desde la recepción al cliente hasta el traslado de este al lugar de origen, y dentro de este estándar la empresa no efectúa un adecuado control y distribución de los costos en cada uno de los procesos que se sigue para brindar el respectivo servicio al cliente y esta situación ha influido de manera significativa en la determinación del precio de cada una de las habitaciones correspondientes, razón por la cual la rentabilidad de la empresa no es la esperada, se ajusta a la realidad en la que se encuentra. y por ello se ha visto necesario poner énfasis en la investigación de este hecho. Según el autor **(RODRÍGUEZ VERA, RICARDO. (2008))**, menciona que la hotelería se caracteriza por la complejidad y cantidad de los procesos que se realizan, para prestar los servicios de alojamiento, gastronomía y otros de carácter personal, comercial o recreativo que se ofrecen en esta actividad. La contabilidad de costo es aquella parte de la contabilidad que identifica, mide, define, informa, determina, detalla, analiza, y suministra los diferentes elementos del costo, directo o indirectos, asociados con la fabricación de un producto o servicio. Según el autor **Morillo, M. (2007)**. En su tesis titulada: **“Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de Servqual.”** Menciona. La falta de capacitación de los empleados con lo que respecta a los tiempos empleados, a los tiempos muertos que son de mucha importancia al

momento de determinar los costos. El no operar por procesos le inhibe acceder a costos reales del servicio, y a la mejora de su competitividad. La falta de procesos dificulta la identificación y medición del logro, el cual no se le reconoce, careciendo de motivación, la mejora continua y el aprovechamiento de proyectos para la creación de valor.

❖ Las deficiencias del costo de servicio en la empresa HOTEL NILAS SAC. Los componentes que se analizaron en esta fase son la materia prima, la mano de obra y los gastos indirectos de fabricación, ello se ha considerado como parte de los gastos para la ejecución de las actividades, en la cual se observó que la empresa no mide con eficiencia estos elementos, los costos son distribuidos inadecuadamente ya que hasta la fecha la empresa no ha implementado un adecuado sistema de costos que le permita determinar con claridad el costo real unitario por cada servicio prestado y en este caso por cada habitación, así mismo no se ha designado a una persona para que monitoree los procesos de costos internos por habitación que cotidianamente se realizan y de esa manera los márgenes de rentabilidad que se obtuvieron no son los indicados; Por tal motivo, resulto necesario realizar la presente investigación que coadyuve a determinar el costo real por cada habitación implementada por la empresa, a través de una estructura que permita establecer el costo del servicio y su adecuada determinación de la rentabilidad. Según el autor **Carlos Mallo Rodríguez**. Menciona, la contabilidad de costos tiene por objeto la captación, medición, registro, valoración y control de la circulación interna de valores de la empresa, el objeto de suministrar información para la toma de decisiones sobre la producción, formación interna de precios de costo y sobre la política de precios de venta y análisis de los resultados, mediante el contraste con la información que revela el mercado de factores y productos basándose en: las leyes técnicas de producción, las leyes sociales de organización y las leyes económicas del mercado. Según **Guzhnay Quito Gloria**, en su tesis titulada: “Determinación de costos de los servicios hoteleros: caso práctico “hotel manantial” (2013) Tesis previa la obtención del Título de Contador Público Auditor (ECUADOR), menciona. La falta de control en los inventarios de materiales tanto en la sección de hospedaje y restaurante incide a que se produzcan desperdicios lo que ocasiona pérdidas para la empresa. Los costos de mano de obra son representativos puesto que el mayor producto que se ofrece es la atención al cliente. Los costos fijos son significativos ya

que la empresa para el desarrollo de sus actividades tiene una alta inversión en activos fijos.

❖ El costo del personal que interviene directamente en la prestación del servicio de hospedaje, el cual está compuesto por la remuneración, beneficios sociales y horas extras. La mano de obra en esta empresa representa un factor fundamental, ya que a través de ello es posible el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan en las diferentes áreas, de las cuales podemos mencionar personal que labora en el área de restaurant el cual incluye a los cocineros y a los que brindan el servicio de mozos, los encargados de limpieza, lavandería, protección de áreas, jardines, decoración y recepcionistas. Según el autor, **(FLORES, J; 2008)**, menciona. El costo de la mano de obra directa, segundo elemento del costo, es el pago que se puede asignar en forma directa al producto, tal como el salario de los obreros que intervienen directamente en la elaboración de los productos, así como sus prestaciones sociales. no debe clasificarse como mano de obra directa, por ejemplo, el salario de los supervisores, obreros de mantenimiento y aseo, todo ellos considerados como costos indirectos de fabricación. **Según Barrantes, B. (2009)** en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el sector hotelero del distrito de Chimbote”. Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote escuela de post grado sección: administración. Menciona. El control de los elementos del costo en las distintas etapas del proceso productivo constituye una herramienta fundamental para que el gerente de estas empresas conozcan con exactitud los costos en los que se incurren y puedan tener información suficiente, relevante y precisa para la toma de decisiones en un momento determinado, es por ello que se considera de vital importancia para el desarrollo y crecimiento sostenido la implantación de dicho sistema. De igual modo el costo de materia prima del servicio hotelero. En lo concerniente a los insumos indirectos el recepcionista emplea un Kardex para la entrega de materiales de limpieza e insumo que requieren las diferentes áreas, pero no existe una persona encargada que monitoree los procesos, al momento de hacer la entrega de los mencionados materiales no hace firmar algún cargo para un mayor control. Debido a esta situación es que la empresa no distribuye adecuadamente estos costos y por ende no permite determinar qué cantidad se ha consumido en relación con las 34 habitaciones existentes. Según **Saenz Ravines Isaac Rafael (2013)** en su tesis titulada: “El control interno en el área de compras y su influencia en la rentabilidad de

la empresa hotelera galeno inn de la ciudad de Trujillo - 2012” Proyecto de Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público – UPAO. Menciona. Empresa hotelera Galeno Inn” posee un sistema de control interno incipiente y deficiente, asimismo no existe un presupuesto de compras de bienes y servicios que le permita determinar los costos reales del servicio, la información es obtenida en forma empírica, hechos que no le facilita una correcta y oportuna toma de decisiones. El no operar por procesos le inhibe acceder a costos reales del servicio, y a la mejora de su competitividad. La falta de procesos dificulta la identificación y medición del logro, el cual no se le reconoce, careciendo de motivación, la mejora continua y el aprovechamiento de proyectos para la creación de valor. Y por último los gastos indirectos de fabricación del servicio hotelero en el Hotel Nilas SAC en cuanto a prestación de servicios de internet, éstos se reportan en hojas sueltas, a través de la expedición de vales internos los que no se encuentra pre-numerados ni visados por la gerencia. Debido a este inadecuado control y distribución en los gastos a la empresa le es complicado determinar el costo unitario y la utilidad por cada habitación; razón por la cual se desarrolló el presente trabajo, cuya finalidad es determinar el costo del servicio de acuerdo con las 34 habitaciones que cuenta el Hotel Nilas SAC. **Según Barrantes, B. (2009)** en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el sector hotelero del distrito de Chimbote”. Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote escuela de post grado sección administración. Menciona. El control de costos indirectos de fabricación incluye la reducción de costos. En un sentido más concreto, el control de costos puede concebirse como los esfuerzos de la administración debe acometer el problema de los costos de varias maneras, como programas de reducción de costos, planificación de costos y atención constante a las decisiones generadoras de costos. A menudo, es recomendable atender por separado los conceptos de reducción de costos y control de costos.

❖ El rendimiento de la empresa hotelera aplicando los indicadores de rentabilidad en la cual se determinó una utilidad de S/94,519.66 calculado de acuerdo a la información que reporta el área de administración, cabe indicar que cuyo importe que se consigna es calculado en forma global, ya que la información reportada tuvo ciertas falencias debido a que en la mayor parte solo contenía datos genéricos y algunos gastos no considerados, el cual no permitía conocer el costo generado por cada habitación; por lo tanto la empresa no calcula el rendimiento unitario de cada

habitación. La empresa objeto de estudio calculo sus costos de manera empírica, el cual no le permite tener información oportuna, de tal manera que no analiza él porque el valor del precio de sus productos y/o servicios que brinda, solo se basa al valor que ofrece la competencia, mas no verifica si está acorde con los costos que cuesta producir. Aplicando el sistema de costos de servicio se logró determinar una utilidad eficaz, calculada a base de una información detallada, con datos 100% exactos. **Según el autor Apaza Meza Mario**, menciona. La rentabilidad mide las capacidades desarrolladas por la empresa para producir utilidades, determinar el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos y financieros. **Según Sánchez Cremonini David, y Huerta Hurbano Melvin (2006)** en su tesis titulada: “El Sistema de contabilidad de costos y su impacto en la rentabilidad de las micro empresas del sector hotelero del distrito de Huaraz” – UNMSM. Menciona. La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

❖ La incidencia del costo de servicio en la rentabilidad del Hotel Nilas. Según los estudios realizados se determinó que el aplicar un sistema de costos por servicio a empresas de este rubro es relevante, ya que permite medir todos los costos que se incurre en cada área y servicio brindado. La empresa objeto de estudio no cuenta con un sistema modernizado para realizar sus registros y una adecuada distribución de sus costos, se utiliza el método empírico, el cual presenta ciertas limitaciones o dificultades para realizar las distribuciones de manera correspondiente por cada habitación, solo reporta información genérica, de tal manera que la rentabilidad que se obtiene no es la adecuada, se ajusta a esa realidad. Por tal motivo fue de suma importancia desarrollar esta investigación, ya que los resultados obtenidos servirán de guía a la empresa para mejorar sus estándares de control. Según el autor **Méndez Morales, José Silvestre** en su libro: “Fundamentos de la economía. Menciona. La rentabilidad es el resultado del proceso productivo y distributivo; es la utilidad o ganancia del negocio por realizar sus actividades. Mide el éxito de la empresa así como su eficiencia, es un indicador del rendimiento. **Macas y Luna**

**(2010)** en su tesis titulada “Análisis de la rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Biocuatricos “COEXBI SA” de la universidad nacional de Loja, para optar el grado de ingeniería en contabilidad y auditoría. Menciona: A través del indicador de rentabilidad sobre el patrimonio se puede medir el grado de rentabilidad de la empresa con respecto al patrimonio que posee para generar utilidades. Mediante la aplicación de los indicadores de rentabilidad se puede concluir que la empresa presenta un grado moderado de rentabilidad en términos económicos y financieros, indicándose que el financiamiento externo influye en un grado menor de lo normal sobre los activos de la empresa, pero se debe maximizar el interés de incrementar el patrimonio de la empresa para no depender tanto del financiamiento externo más por el contrario realizar las actividades productivas con recursos propios.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

❖ De acuerdo a las investigaciones realizadas en diversas bibliografías y la información proporcionada por la empresa objeto de estudio se determinó que en la empresa el proceso de costo del servicio incluye una gama de procedimientos desde la recepción al cliente hasta el traslado de este al lugar de origen, y dentro de este estándar se comprobó que los procedimientos para la determinación del costo hotelero son deficientes, ya que la administración no trabaja de manera conjunta con cada una de las áreas conformadas y esta situación ha influido de manera significativa en la determinación del precio de cada una de las habitaciones existentes, razón por la cual la rentabilidad de la empresa no es la esperada, se ajusta a la realidad en la que se encuentra. Cabe indicar que estas falencias se han producido debido a una inadecuada planificación y administración por parte de la gerencia, situación que ha originado un desequilibrio en el momento de distribuir la materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación en cada uno de las referencias correspondientes efectuando inadecuados cálculos del costo unitario de producción de cada habitación y esto ha conllevado a que los precios de los servicios que se ofrecen no sean los más razonables.

❖ Los componentes que se analizaron en esta fase son la materia prima, la mano de obra y los gastos indirectos de fabricación en la cual se evidenció que no existe un adecuado manejo de estos tres elementos del costo, el departamento contable valora empíricamente el costo de cada servicio desconociendo el valor correspondiente a la materia prima, la intervención de la Mano de obra directa e indirecta y los costos indirectos de fabricación incurridos en las diferentes referencias correspondientes, dando paso a resultados económicos poco confiables referentes al costo de producción de los servicios, Por lo cual el precio de cada habitación es determinado a través de la competencia. Cabe reiterar que la empresa no mide con eficiencia estos elementos, los costos son distribuidos inadecuadamente ya que hasta la fecha la empresa no ha implementado un adecuado sistema de costos que le permita determinar con claridad el costo real unitario por cada servicio prestado y en este caso por cada habitación, así mismo no se ha designado a una persona para que monitoree los procesos de costos

internos por habitación que cotidianamente se realizan y de esa manera los márgenes de rentabilidad que se obtuvieron no son los indicados.

❖ Con respecto a la mano de obra se desconoce los costos reales que intervienen en la prestación de dichos servicios que ofrece ya que no mide la eficiencia de este factor (mano de obra) con la cantidad de habitaciones existentes, es por ello que el precio de cada habitación no es el adecuado ya que no incluye la totalidad de los gastos originados. Con respecto al área de restaurant no se establece un adecuado control de los ingresos, ya que estos se plasman en hojas sueltas sin la respectiva numeración correlativa, el cual dificulta determinar el costo diario por plato incluyendo la mano de obra incurrida, por tanto la determinación de la rentabilidad no se ajusta a la realidad de ingresos y gastos. Esta situación se ha producido porque la gerencia de la empresa, en este caso el señor Tedy Saavedra Orellana no ha establecido dentro de sus prioridades un adecuado sistema de costeo que le permita tener un mejor control de estos y asignarlos eficientemente por cada área correspondiente para establecer un precio definido por cada habitación y de esa manera generar un margen de rentabilidad real.

❖ En el servicio de hospedaje los insumos directos que se utilizan para el uso del cliente son los jabones de baño, shampoo y papel higiénico en la cual se observan que la empresa no efectúa un adecuado control de estos materiales, si bien es cierto se utilizan kardex para registrar las compras realizadas pero al momento de la salida de estos no existe una persona que realice el conteo de estos. En lo concerniente a los insumos indirectos el recepcionista emplea un kárdex para la entrega de materiales de limpieza e insumo que requieren las diferentes áreas, pero no existe una persona encargada que monitoree los procesos, al momento de hacer la entrega de los mencionados materiales no hace firmar algún cargo para un mayor control. Debido a esta situación es que la empresa no distribuye adecuadamente estos costos y por ende no permite determinar qué cantidad se ha consumido en relación con las 30 habitaciones existentes. A si mismo con respecto a la materia prima para la preparación de alimentos, entre ellos también intervienen insumos indirectos, cabe indicar que el precio que se otorga al alimento preparado no está acorde con lo que realmente se invierte en el costo, el precio se determina muchas veces de acuerdo a la competencia, mas no según lo real.



❖ La empresa objeto de estudio no han logrado tener márgenes de rentabilidad puntuales debido a que no se realiza un control y distribución correcta de los costos incurridos por cada area, puesto que poseen un sistema de costeo deficiente no acorde con las necesidades que esta presenta. para el año 2013 la empresa genero una utilidad de S/ 94,519.66, calculado de acuerdo a la información que reporta el área de administración, cabe indicar que cuyo importe que se consigna es determinado con información global, ya que la información reportada tuvo ciertas falencias debido a que en la mayor parte solo contenía datos genéricos y algunos gastos no considerados, el cual no permitía conocer el costo real generado por cada habitación; por lo tanto la empresa no calcula el rendimiento unitario de cada habitación. La empresa objeto de estudio calculo sus costos de manera empírica, el cual no le permite tener información oportuna, de tal manera que no analiza él porque el valor del precio de sus productos y/o servicios que brinda, solo se basa al valor que ofrece la competencia, mas no verifica si está acorde con los costos que cuesta producir. Aplicando el sistema de costos de servicio podemos observar que la utilidad es un importe razonable, ya que la información reportada fue detallada. según este análisis efectuado se pudo apreciar que la aplicación de dicho sistema es de vital importancia ya que nos reporta un margen de ganancia y una utilidad neta mayor a la obtenida mediante el sistema de costeo tradicional.

## 5.2. Recomendaciones

- ❖ A la Gerencia General se recomienda la aplicación de un manual de procedimientos, donde se debe esquematizar el proceso que se sigue para la determinación del costo de servicio y entender la necesidad de los registros en los documentos de control, donde se consigne los insumos directos e indirectos a utilizar en cada referencia de acuerdo a un flujo grama establecido para que pueda diferenciar con claridad los costos de materia prima, mano de obra y gastos indirectos y de esa manera realizar una adecuada distribución de estos, para determinar el costo unitario de cada habitación considerando datos reales.
- ❖ Establecer políticas de procedimientos para la determinación del costo hotelero del Hotel Nilas S.A.C. para tener procesos eficientes, donde la administración trabaje de manera conjunta con cada una de las áreas en lo relativo a aspectos claves. Implementar normas criterios, procedimientos y responsabilidades para la fijación de precios a partir de los costos que consiste en aplicar un margen respecto al costo variable, de forma que cubra los costos fijos mensuales y aporte un margen satisfactorio.
- ❖ Se sugiere a la gerencia de la empresa implementar un sistema de costeo por servicio el cual ayude a una correcta determinación y distribución de los costos en cada área productiva, esto permitirá una adecuada determinación del costo del servicio; así mismo la empresa podrá conocer con exactitud los márgenes de rentabilidad que se han obtenido, Puesto que el contar con un sistema de costos implica considerar todos los elementos que forman parte del costo del servicio
- ❖ Diseñar un método rápido de análisis y que se ejecute de forma periódica los índices de rentabilidad para conocer si la actividad que realiza la empresa está generando beneficios económicos para el propietario y los trabajadores
- ❖ Elaborar una estructura de costo de servicio hotelero del Hotel Nilas, en la ciudad de Tarapoto, donde el análisis de la estructura de costos no se limite únicamente a los costos de prestación de servicios o de ventas, se amplíe dicho análisis a factores como los gastos de administración, gastos de ventas, gastos financieros e impuestos permite tener una visión holística de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### Libros.

Apaza, M. (2007) "*Formulación, análisis e interpretación de estados financieros: concordado con las NIIFs y NICs*". Pacífico Editores. Lima

Andrade, S. (2000) Perú "*Costos y Presupuestos*"; Editorial Lucero SRL, 2da Edición

Flores, J. (2008) "*Costos y Presupuestos, Teoría y Práctica*". 1era edición. Lima

Polimeni, A. (2005) "*Contabilidad de Costos*". McGraw - Hill Interamericana S.A. Colombia

Rodríguez, R. (2008). "*Costos aplicados a hoteles y restaurantes*" Bogotá. ECOE Ediciones. 3era Edición.

### Tesis

Barrantes, B. (2009). "*Propuesta de mejora de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el sector hotelero del distrito de Chimbote*". Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Escuela de Post grado. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/115828202/18242#scribd>

Guzhnay, G. (2013). "*Determinación de costos de los servicios hoteleros: caso práctico "hotel manantial"*". Tesis para la obtención del Título de Contador Público Auditor. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1434/1/tcon701.pdf>

Guzmán, J. (2009). "*Implementación de costos a los servicios de hospedaje y de alimentación "Hotel Tomebamba"*". Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1457/1/tcon488.pdf>

- Macas, Y. (2010). *“Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “Coexbi S.A.” del Canton Huaquillas en los periodos contables 2008 - 2009”*. Recuperado de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1388/1/tesis%20ing.%20en%20contabilidad.pdf>
- Morillo, M. (2007). *“Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL”*. Universidad de La Laguna. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25152/2/articulo8.pdf>
- Sáenz, I. (2013). *“El control interno en el área de compras y su influencia en la rentabilidad de la empresa hotelera galeno inn de la ciudad de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo.

# **ANEXOS**

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

Tipo de variable	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Costo del servicio hotelero</b>	Es un procedimiento de control aplicado a las empresas hoteleras y donde es posible identificar los costos reales que genera cada servicio	<b>Mano de Obra</b>	Mano de obra directa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de mano de obra (limpieza y servicios generales)</li> <li>• Horas por trabajador</li> <li>• Carga horaria por lote (inicio, termino)</li> <li>• Tasa por hora</li> <li>• Nro. de trabajos</li> <li>• Beneficios sociales</li> <li>• Horas extras</li> <li>• Nro. de cambios de turno</li> <li>• Boletas de tiempo</li> </ul>
		<b>Materia Prima</b>	Materia prima directa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nro. de pedidos</li> <li>• Valorización de requisición de materiales</li> <li>• Kilogramos de bienes</li> <li>• Litros de insumos (Restaurant)</li> </ul>
		<b>Gastos Indirectos de Fabricación</b>	Costos Indirectos de Fabricación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luz de energía</li> <li>• Mano de obra indirecta</li> <li>• Gastos de accesorios</li> <li>• Seguros</li> </ul> <p><b>Bases de distribución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área ocupada por departamento</li> <li>• Costo del bien de uso</li> <li>• Cantidad de huéspedes alojados</li> <li>• Cantidad de habitaciones ocupadas</li> <li>• Cantidad de camas ocupadas</li> <li>• Porcentajes de: Ocupación</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

Tipo de variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Rentabilidad	Conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo	indicadores o ratios de rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratios financieros: Ratios de Rentabilidad:</li> </ul>

**Fuente: Elaboración Propia**

### Anexo N° 02. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
			General	Específicos			
EVALUACIÓN DEL COSTO DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL NILAS S.A.C. DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2013.	¿Cuál es el costo de servicio y de qué manera incidió en la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C., en la ciudad de Tarapoto - Periodo 2013?	El costo del servicio es deficiente e incide significativamente en la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C., de la ciudad de Tarapoto periodo 2013.	Determinar el costo de servicio y establecer su incidencia en la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C., en la ciudad de Tarapoto, Periodo 2013	Describir el costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013.	Costo del servicio hotelero	Mano de Obra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de mano de obra (limpieza y servicios generales)</li> <li>• Horas por trabajador</li> <li>• Carga horaria por lote (inicio, termino)</li> <li>• Tasa por hora</li> <li>• Nro. de trabajos</li> <li>• Beneficios sociales</li> <li>• Horas extras</li> <li>• Nro. de cambios de turno</li> <li>• Boletas de tiempo</li> </ul>
						Materia Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nro. de pedidos</li> <li>•Valorización de requisición de materiales</li> <li>•Kilogramos de bienes</li> <li>•Litros de insumos</li> </ul>
				Reconocer las deficiencias del costo de servicio del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013.		Costos Indirectos de Fabricación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Luz de energía</li> <li>•Mano de obra indirecta</li> <li>•Gastos de accesorios</li> <li>•Seguros</li> <li>Bases de distribución</li> <li>•Área ocupada por departamento</li> <li>•Costo del bien de uso</li> <li>•Cantidad de huéspedes alojados</li> <li>•Cantidad de habitaciones ocupadas</li> <li>•Cantidad de camas ocupadas</li> <li>•Porcentajes de: Ocupación</li> </ul>



			<p>Evaluar la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013</p> <p>Determinar la incidencia entre el costo de servicio y la rentabilidad del Hotel Nilas S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013</p>	Rentabilidad	Ratios de Rentabilidad	<p>Margen bruto: Margen bruto / Ventas</p> <p>Beneficio neto: Beneficio neto / Ventas</p> <p>Beneficio operativo: Beneficio operativo / Ventas</p> <p>ROI o ROA: (BAITx (1-0) / Activo neto promedio</p> <p>ROE: Beneficio neto / Patrimonio inicial</p>
TECNICAS			INSTRUMENTOS		FUENTE	
Entrevista			Guía de entrevista		Administrativos y servicios	
Análisis Documental			Guía de análisis documental		Administrador, ingresos y egreso de los estados financieros	
Encuesta			Guía de encuesta			

## Anexo N° 03. Instrumento para evaluar la variable I.

### Guía de entrevista

Entrevista al gerente de la empresa HOTEL NILAS S.A.C. (Corporación hotelera del oriente SAC) de la Ciudad de Tarapoto, periodo 2013.

EL Presente cuestionario presentado se deberá responder con sinceridad y responsabilidad; el cual servirá para determinar el costo por servicio de la empresa Hotel Nilas e identificar las irregularidades que presenta en asignar los costos indirectos de fabricación al momento de la determinación del costo del servicio.

Nombre del entrevistado:.....

Cargo :.....

Área :.....

Fecha :...../...../.....

Ciudad :.....

Espacio:  Presencial  Vía telefónica

Sexo:  Masculino  Femenino

Contrato:  A plazo fijo  Temporada

### Empresa

1. ¿Cuál es el giro principal de la empresa HOTEL NILAS - Corporación Hotelera del Oriente SAC?
2. ¿Para qué tipo de clientes esta direccionada el servicio?

### MANO DE OBRA

3. ¿A cuánto asciende el costo por concepto de mano de obra (limpieza y servicios generales) mensualmente?
4. ¿Cuántas Horas labora cada trabajador y a cuánto asciende el respectivo costo?
5. ¿Cuál es la carga horaria por lote (inicio, término)?
6. ¿A cuánto asciende Tasa porcentual por hora de cada trabajador?
7. ¿Cuál es la Nro. de trabajos que se asigna a cada trabajador y que importe se paga por este concepto?
8. ¿a cuánto asciende el costo por concepto de beneficios sociales de los trabajadores?

9. ¿los trabajadores realizan horas extras y de ser el caso cual es el importe que se les paga por este sobretiempo?
10. ¿Cuál es el Nro. de cambios de turno de los trabajadores efectuados diariamente?
11. ¿Cuenta con boletas de tiempo para controlar el horario de ingreso y salida de cada trabajador?

## **MATERIA PRIMA**

12. ¿Cuál es la cantidad de pedidos que se realizan diariamente y cuánto asciende dicho costo?
13. ¿Se efectúa valorización por requisición de materiales
14. ¿Cuántos litros de insumos se utiliza diariamente para realizar la limpieza del hotel y a cuánto asciende el costo de estos?

## **GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN**

15. ¿A cuánto asciende mensualmente el costo por concepto de energía eléctrica?
16. ¿Cuál es el importe que se paga por mano de obra indirecta?
17. ¿Cuál es el importe de los gastos de accesorios?
18. ¿A cuánto asciende el costo por concepto de seguros de los trabajadores?

## **Bases de distribución**

19. ¿Cuál es el porcentaje de distribución de los costos del área ocupada por departamento?
20. ¿Costo del bien de uso
21. ¿Determina la Cantidad de huéspedes alojados?
22. ¿Determina la cantidad de habitaciones ocupadas?
23. ¿Determina la cantidad de camas ocupadas?
24. ¿Determina los Porcentajes de: Ocupación?

## **Indicadores o ratios de rentabilidad**

25. ¿La empresa realiza el cálculo del margen bruto?

26. ¿La empresa realiza el cálculo del beneficio neto?
27. ¿Calcula el beneficio operativo?
28. ¿Establece alguna relación entre el ROI y el ROA?
29. ¿Calcula la rentabilidad del patrimonio?

### Lista de Cotejo

Este instrumento permitió al investigador buscar o recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado acerca del manejo del costo por servicio en la empresa HOTEL NILAS S.A.C. Ubicado en la ciudad de Tarapoto, siendo los costos indirectos de fabricación el principal problema de esta empresa, debido a que no se puede saber con exactitud cuánto realmente se consume de estos rubros en brindar el servicio de alojamiento; por esto fue necesario aplicar este instrumento de investigación para obtener información precisa y fundamentada de los costos incurridos y su efecto en la rentabilidad

Ítem	Dimensiones	Pregunta	Cumplimiento	
			Si	No
1	Mano de obra directa	¿Conoce usted a cuánto asciende el costo de mano de obra (limpieza y servicios generales) mensualmente?		X
2		¿Registra la cantidad de horas que labora cada trabajador y determina el costo?		X
3		¿Conoce la carga horaria por lote (inicio - termino)?	X	
4		¿Conoce usted, la tasa porcentual por hora de cada trabajador?		X
5		¿Conoce el número de funciones que se asigna a cada trabajador y cuanto se paga por este concepto?		X
6		¿Registra los costos por concepto de aportes sociales?	X	
7		¿Conoce el importe que se paga por horas extras a los trabajadores?		X
8		¿Conoce el cambio de turno de los trabajadores?	X	
9		¿Registra el horario de ingreso y salida de cada trabajador?		X
<b>Sub Total</b>			<b>3</b>	<b>6</b>

Ítem	Dimensiones	Pregunta	Cumplimiento	
			Si	No
12	<b>Materia prima directa</b>	¿Tiene conocimiento de la cantidad de pedidos que se efectúan diariamente y a cuánto asciende el costo?		X
13		¿Se efectúa valorización por requisición de materiales?		X
14		¿Se compran insumos para limpieza?	X	
15		¿Se registran la cantidad de insumos que se utiliza diariamente?		X
<b>Sub Total</b>			<b>1</b>	<b>4</b>
Ítem	Dimensiones	Preguntas	Cumplimiento	
			Si	No
26	<b>Costos indirectos de fabricación</b>	¿Se tiene un registro de control del costo de energía eléctrica?		X
27		¿Registra los costos por concepto de mano de obra indirecta?		X
28		¿Se tiene un registro del Costo de consumo de agua?		X
29		¿Conoce el importe del costo de accesorios?		X
30		¿Se controla el Costo de servicio telefónico?	X	
31		¿Se registra los costos por concepto de seguro de los trabajadores?		X
<b>Sub Total</b>			<b>1</b>	<b>5</b>

#### Anexo N° 04. Instrumento para evaluar la variable II

Ratios de Rentabilidad					
Periodos	Margen Bruto	Margen Neto	Beneficio Operativo	ROI o ROA	ROE
2012					
2013					