



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**COSTOS DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL
CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCION AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.**

AUTOR:

Edison Alexander Reyes Borbor

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

**COSTOS DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL
CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2017.**

AUTOR:

Edison Alexander Reyes Borbor

TUTORA:

Lcda. María Fernanda Alejandro Linda, MCA

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado: Costos de Alojamiento y la Rentabilidad del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2017; tiene como objetivo valorar los costos de alojamiento mediante técnicas contables y financieras para la estimación de la rentabilidad; la empresa en la actualidad no cuenta con lineamientos de costos que contribuyan al control y manejo de sus recursos físicos, humanos y tecnológicos, de modo que no se puede distinguir el costo real por la prestación del servicio de alojamiento y sus gastos, manteniéndola vulnerable a riesgos corporativos que perjudiquen tanto a sus actividades operacionales, ejecución de sus objetivos y la emisión de información financiera. Para la ejecución de este trabajo se aplicó la investigación descriptiva y de campo, donde se detallan los procesos a los que son sometidos los costos, información que se obtuvo mediante la aplicación de entrevistas dirigidas al personal administrativo y operativo del hotel, además de los Estados Financieros los cuales fueron facilitados por el gerente; por los motivos mencionados con anterioridad se propone el diseño de un modelo de asignación de costos basados en ordenes de producción para la correcta determinación de la rentabilidad, esto permitirá al Hotel Caridi Chipipe identificar qué actividades generan valores y cuáles deberían ser anuladas por su poca utilidad y alto consumo de costos y gastos.

Palabras claves: Costos de Alojamiento, Rentabilidad, elementos del costo, medición, Estados Financieros.



TEMA:

**COSTOS DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL
CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2017.**

AUTOR:

Edison Alexander Reyes Borbor

TUTORA:

Lcda. María Fernanda Alejandro Linda, MCA

ABSTRACT

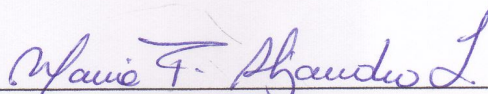
The present work of investigation called: Costs of Lodging and the Profitability of the Hotel Caridi Chipipe of the canton Salinas of the province of Santa Elena, year 2017; Its main objective is to assess housing costs through accounting and financial techniques for estimating profitability; The company currently does not have cost guidelines that contribute to the control and management of its physical, human and technological resources, so that the real cost can not be distinguished by the provision of the accommodation service and its expenses, keeping it vulnerable to corporate risks that harm both its operational activities, execution of its objectives and the issuance of financial information. For the execution of this work, the descriptive and field research was applied, where the processes to which the costs are submitted are detailed, information that was obtained through the application of interviews directed to the administrative and operational staff of the hotel, in addition to the States Financials which were facilitated by the manager; For the reasons mentioned above, we propose the design of a cost allocation model based on production orders for the correct determination of profitability, this will allow Caridi Chipipe Hotel to identify which activities generate values and which should be canceled due to their low utility and high consumption of costs and expenses.

Key words: Housing Costs, Profitability, elements of cost, measurement, Financial Statements.

APROBACIÓN DE LA PROFESORA GUÍA

En mi calidad Profesora Guía del trabajo de titulación, **“COSTOS DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por el Sr. Edison Alexander Reyes Borbor, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, CPA., me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**Lcda. María Fernanda Alejandro Lindao, MCA
PROFESORA GUÍA**

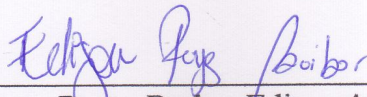
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“COSTOS DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por **Reyes Borbor Edison Alexander** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Reyes Borbor Edison Alexander
CC. No.: 2400154973

AGRADECIMIENTO

Primero tengo que agradecerle a Dios por haberme dado salud y la vitalidad necesaria para llegar a esta etapa de mi carrera, donde me encontré con diversos obstáculos que pude sobrellevar.

Luego a mi familia por el gran esfuerzo que realiza para apoyarme en este proceso de formación profesional.

Así como también a la empresa de servicios hoteleros Caridi Chipipe por abrirme las puertas de sus instalaciones y darme la oportunidad de poder aplicar los conocimientos adquiridos en el aula de clases y desarrollar el trabajo de titulación.

Edison Reyes Borbor

DEDICATORIA

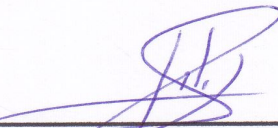
El presente trabajo de titulación, está dedicado a Dios, forjador de mi camino.

A mis padres, que son la base fundamental de mi vida, por estar siempre a mi lado, por mostrarme en cada oportunidad su apoyo incondicional y el interés para que culmine mi etapa de formación profesional y me desarrolle completamente en todos los aspectos, pues me han sabido guiar permitiéndome saber que en medio de tantas pruebas todo se puede lograr.

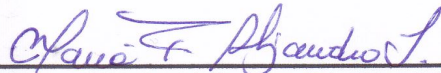
También para aquellos que no creyeron en mí, para aquellos que esperaban un fracaso en cada paso que daba, de manera especial Rodrigo a mis compañeros de estudios que gracias a su apoyo pude culminar con total satisfacción mi formación profesional.

Edison Reyes Borbor

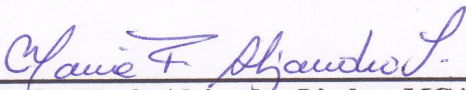
TRIBUNAL DE GRADO



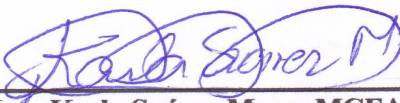
**PhD. Lilia Valencia Cruzaty, MSc
DECANO (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Lcda. María Alejandro Lindao, MCA
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Lcda. María Alejandro Lindao, MCA
DOCENTE TUTOR
DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Ing. Karla Suárez Mena, MCFA
DOCENTE ESPECIALISTA
DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)**

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| RESUMEN..... | ii |
| ABSTRACT | iii |
| APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA..... | iv |
| DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| TRIBUNAL DE GRADO | viii |
| ÍNDICE GENERAL..... | ix |
| ÍNDICE DE FIGURA | xii |
| ÍNDICE DE TABLA..... | xiii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 7 |
| MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 1.1 Revisión de la literatura | 7 |
| 1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos | 11 |
| 1.2.1 Fundamentación teórica..... | 11 |
| 1.2.2 Costos del Servicio de Alojamiento | 13 |
| 1.2.2.1 Principio del costo..... | 15 |
| 1.2.2.2 Elementos del costo..... | 15 |
| 1.2.1.3. Contabilidad de costo..... | 16 |
| 1.2.1.4 Clasificación de los costos | 17 |
| 1.2.1.5. Sistema de costo..... | 19 |
| 1.2.1.6. Tipo de sistema de costo | 20 |
| 1.2.1.6. Importancia del servicio de alojamiento | 26 |
| 1.2.2. Rentabilidad | 27 |
| 1.2.2.1. Ratios Financieros..... | 29 |
| 1.2.2.1.1. Rentabilidad económica (ROA)..... | 29 |

| | |
|--|----|
| 1.2.2.1.2. Rentabilidad financiera (ROE)..... | 29 |
| 1.2.2.1.3. Margen de utilidad bruta | 30 |
| 1.2.2.1.4. Margen de utilidad operacional..... | 31 |
| 1.2.2.1.5. Margen de utilidad neta..... | 31 |
| 1.2.2.2. Estados Financieros..... | 32 |
| 1.3 Fundamentos legales. | 34 |
| CAPÍTULO II | 40 |
| MATERIALES Y MÉTODOS | 40 |
| 2.1 Tipo de investigación | 40 |
| 2.2 Modelo de investigación | 41 |
| 2.3 Diseño de muestreo..... | 42 |
| 2.3.1. Población..... | 42 |
| 2.3.2. Muestra..... | 43 |
| 2.4 Diseño de recolección de datos | 44 |
| CAPÍTULO III..... | 46 |
| RESULTADO Y DISCUSIÓN..... | 46 |
| 3.1 Análisis de datos | 46 |
| 3.2 Limitaciones..... | 56 |
| 3.3 Resultados | 57 |
| 3.3.1 Costeo del servicio de alojamiento del Hotel Caridi Chipipe..... | 57 |
| 3.3.2 Análisis de Rentabilidad del Hotel Caridi Chipipe..... | 60 |
| 3.4 PROPUESTA..... | 62 |
| 3.4.1 Descripción de la propuesta. | 62 |
| 3.4.2 Objetivos | 63 |
| 3.4.2.1 Objetivo General | 63 |
| 3.4.2.2 Objetivos específicos | 63 |
| 3.4.3 Cálculo de los elementos del costo. | 64 |
| 3.4.3.1 Materiales Directos | 64 |
| 3.4.3.2 Mano de Obra Directa..... | 66 |
| 3.4.3.2.1 Asignación de costo de mano de obra directa por m^2 | 67 |
| 3.4.3.3 Costos Indirectos..... | 68 |

| | |
|--|----|
| 3.4.3.3.1 Asignación de costo indirectos de fabricación..... | 71 |
| 3.4.4. Hoja de costos | 72 |
| 3.4.5 Gastos | 74 |
| 3.4.6 Estado de Resultados Integral Proyectado | 74 |
| 3.4.5 Estado de Situación Financiera Proyectado | 76 |
| 3.4.6 Ratios financieros..... | 77 |
| 3.4.7 Resultados comparativos de la propuesta | 79 |
| 3.4.8 Conclusiones de la propuesta..... | 81 |
| CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN | 82 |
| RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN | 83 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 84 |
| ANEXOS..... | 87 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | |
|--|----|
| Figura 1. Elementos del costo | 16 |
| Figura 2. Usuarios de los Estados Financieros..... | 33 |

ÍNDICE DE CUADRO

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Diferencias entre el sistema de costo por órdenes y el sistema de costo por procesos | 25 |
| Cuadro 2. Población..... | 42 |
| Cuadro 3. Muestra..... | 44 |
| Cuadro 4. Personal administrativo y operativo | 50 |
| Cuadro 5. Elementos del costo en el Hotel Caridi Chipipe..... | 58 |
| Cuadro 6. Antes y después de los elementos del costo en el Hotel Caridi Chipipe | 79 |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Orden de producción..... | 22 |
| Tabla 2. Orden de servicio | 24 |
| Tabla 3. Tipo, número de habitaciones y precio del hotel Caridi Chipipe..... | 58 |
| Tabla 4. Estado de Resultados Integrales del Hotel Caridi Chipipe | 59 |
| Tabla 5. Ratios de rentabilidad aplicado al Hotel Caridi Chipipe año 2017..... | 60 |
| Tabla 6. Costo de Materiales Directos de las habitaciones..... | 64 |
| Tabla 7. Costo de materiales directos de las habitaciones por suministros de limpieza..... | 65 |
| Tabla 8. Rol del pago del personal del hotel..... | 66 |
| Tabla 9. Rol de provisiones sociales..... | 66 |
| Tabla 10. Mano de obra | 67 |
| Tabla 11. Costo de Mano de Obra Directa..... | 67 |
| Tabla 12. Costos de los materiales indirectos del hotel | 68 |
| Tabla 13. Mano de obra indirecta del hotel..... | 69 |
| Tabla 14. Rol de provisiones sociales de la mano de obra indirecta..... | 69 |
| Tabla 15. Otros costos indirectos | 70 |
| Tabla 16. Activos del Hotel Caridi Chipipe..... | 70 |
| Tabla 17. Costos Indirectos de Fabricación | 71 |
| Tabla 18. Asignación de los costos indirectos de fabricación | 71 |
| Tabla 19. Hoja de Costo de la Habitación Familiar | 72 |
| Tabla 20. Hoja de Costo de la Habitación Matrimonial..... | 73 |
| Tabla 21. Hoja de Costo de la Habitación Doble..... | 73 |
| Tabla 22. Hoja de Costo de la Habitación Triple..... | 74 |
| Tabla 23. Estado de Resultados Integral Proyectado | 75 |
| Tabla 24. Estado de Situación Financiera Proyectado | 76 |
| Tabla 25. Ratios Financieros reales | 77 |
| Tabla 26. Ratios Financieros Comparativos | 80 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 87 |
| Anexo 2. Guía de entrevista dirigida al Gerente | 88 |
| Anexo 3. Guía de entrevista dirigida al Contador | 90 |
| Anexo 4. Guía de entrevista dirigida al Director de Alojamiento..... | 92 |
| Anexo 5. Activos del hotel..... | 93 |
| Anexo 6. Gastos Administrativos | 93 |
| Anexo 7. Cronograma de trabajo | 95 |
| Anexo 8. Carta Aval..... | 97 |
| Anexo 9. Foto con el Gerente del Hotel Caridi Chipipe | 98 |
| Anexo 10. Foto con la Contadora del Hotel Caridi Chipipe | 98 |
| Anexo 11. Foto con el Jefe de Alojamiento | 99 |

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación denominado **“COSTO DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, describe la problemática existente en el desconocimiento de los costos unitarios en la prestación del servicio de alojamiento, puesto que los propietarios no utilizan un modelo de costeo, así como el personal tampoco se encuentra capacitado para el manejo de un sistema de acuerdo a la actividad en que se desenvuelve, esto genera que la empresa no tenga reflejado en sus estados financieros información insuficiente y exista desconocimiento real de su rentabilidad.

El servicio hotelero ha ido aumentando de manera considerable en los últimos años, esto se debe a que cada vez más personas se trasladan de un lugar a otro por diferentes razones tales como: trabajo, turismo, estudios, entre otros.; por este motivo en el Ecuador se han creado varias empresas que brindan servicios de alojamiento y otros derivados como bar y restaurant, los mismos que generan una serie de costos que necesitan ser controlados de manera eficiente constituyéndose en una herramienta base para la fijación de precios competitivos, generando recursos económicos importantes en el sector hotelero; el sostenimiento y crecimiento del negocio suelen ser los factores más débiles de este sector, debido a que no poseen los conocimientos necesarios para la correcta asignación y distribución de los costos en que incurren.

En el Ecuador, de igual manera que en el resto del mundo; las empresas hoteleras están en la constante búsqueda de nuevas estrategias para el posicionamiento del servicio que brindan, lo que conlleva a que éstas sean más competitivas en relación a su calidad y precios de mercado, de ahí la importancia de poseer un buen modelo de costo que genere en la empresa una fácil manipulación y control de sus recursos y materiales.

Según un diario nacional¹, el turismo movió 390 millones de dólares entre enero y noviembre del 2017, esto se da porque el Ecuador constantemente busca potenciar la industria turística, hay que reconocer que aún existen grandes problemas por superar como es el desconocimiento de una metodología para estandarizar los procesos administrativos y contables así como también las actividades operativas de tal manera que éstos sean uniformes.

Santa Elena es una de las provincias jóvenes del Ecuador, caracterizada por ser la vía de ingreso del turismo nacional e internacional, cuenta con una infraestructura vacacional y una rica variedad de atractivos turísticos. El cantón Salinas y la comuna Montañita son dos grandes íconos de esta provincia, debido a los diversos atractivos con los que cuenta, además de existir entre los dos 335 sitios de alojamiento, tal es el caso del Hotel Caridi Chipipe ubicado en el cantón Salinas que, siendo su actividad principal la prestación del servicio de alojamiento carece de un correcto manejo de sus costos, lo que significa que los precios fijados por los servicios brindados no sean confiables es decir; no se determinan con base de

¹ (Telégrafo, 2017)

cálculos sobre los costos incurridos como el consumo de materiales, recursos humanos necesarios y otros costos hoteleros como depreciación, materiales y mano de obra indirecta; éstos no son asignados con una base contable adecuada ni existe el reconocimiento de su parte fija y variable, sino que lo realizan de manera empírica y los precios que se asignan por los servicios son derivados de la competencia, estos factores influyen directamente en la rentabilidad debido a la poca eficiencia en la agilidad de los procesos y a la toma de decisiones de manera oportuna.

Hay que tener presente que, para que la empresa hotelera sea rentable, es oportuno satisfacer las necesidades del cliente a precios asequibles. Si el servicio hotelero es de calidad superior y mantiene la integridad en los negocios, las utilidades, la participación en el mercado y el crecimiento estarán presentes. También es importante mencionar que algunas empresas disminuyen la calidad de sus servicios como estrategia para aumentar sus ganancias, estas acciones, aunque al principio sean buenas terminan afectando a la rentabilidad del hotel.

Con lo expuesto anteriormente, el presente trabajo investigativo pretende responder la interrogante ¿De qué manera los costos de alojamiento afectan a la rentabilidad del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2017?

Asimismo, identifica de donde se deriva el problema respondiendo a las siguientes interrogantes:

- ¿Identifica claramente los costos de materia prima, mano de obra y costos indirectos en el servicio que brinda?
- ¿Qué procedimientos se efectúan para determinar el costo del servicio de alojamiento?
- ¿Conoce el hotel la utilidad que se obtiene por el servicio de alojamiento prestado?

El objetivo general consiste en valorar los costos de alojamiento mediante técnicas contables y financieras para la estimación de la rentabilidad del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2017. Como tareas científicas; se requiere la identificación de los elementos del costo que intervienen en el servicio de alojamiento del hotel Caridi Chipipe, así como la determinación de los procedimientos contables aplicados a la asignación de los costos, y finalizar con la medición de la rentabilidad mediante la aplicación de ratios financieros.

Esta investigación se justifica debido a la necesidad de analizar la derivación que tienen los costos incurridos al ofrecer un servicio de alojamiento y su efecto en la rentabilidad, cuyo resultado dará a conocer que factores y falencias deberán ser mejorados para que el hotel los incorpore en sus actividades operativas y contables, demostrando que el uso de la rama de costos, correctamente aplicados mejoran y generan no solo rentabilidad económica, sino que también aporta al crecimiento de la misma.

Así mismo (Pavlatos & Paggios, 2014) menciona que los sistemas de contabilidad de costos utilizados tradicionalmente en empresas manufactureras son inaplicables

al negocio de la hospitalidad por su naturaleza, debido a que en el sector hotelero la aplicabilidad de la contabilidad de costos varía en función de la información que se maneje y de las características particulares de cada organización.

La investigación permitirá efectuar un diagnóstico de la situación actual del hotel Caridi Chipipe, lo que pondrá en manifiesto la utilización de procedimientos teóricos y prácticos, es decir que el trabajo se desarrolló bajo un estudio de campo y descriptivo, pues se apoya en documentos contables que muestran no solo numéricamente la problemática encontrada, sino que detalla la afectación de los costos en la rentabilidad de la empresa.

Existiendo la necesidad de mejorar la identificación de los costos en el objeto de estudio, se demuestra que la investigación brinda información contable y financiera con diversos beneficios, generando alternativas a la hora de tomar decisiones, mismo que se convierte en un medio de referencia para las empresas que se dedican a esta actividad comercial, que dependiendo de sus necesidades y el nivel de la problemática detectada puedan adaptarla y conocer con veracidad su rentabilidad.

Por las razones mencionadas anteriormente la presente investigación es de tipo descriptiva con idea a defender la cual indica que un modelo de asignación de costo determina la eficiente rentabilidad del hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2017.

Este trabajo investigativo se basa en una estructura de tres capítulos que se detallan a continuación:

- El primer capítulo comprende la revisión bibliográfica en donde se describen las concepciones teóricas basadas en investigaciones pasadas con enfoque y resultados similares al tema de estudio, la cual está representada por la variable independiente costo del servicio de alojamiento y la variable dependiente rentabilidad. Asimismo, define las terminologías empleadas en el desarrollo de la investigación para mejor comprensión, también cita y hace referencia a los lineamientos legales que fundamentan el tema de investigación tales como: la Ley de Turismo, Reglamento general de actividades turísticas, Reglamento de alojamiento turístico y la Norma Internacional de Contabilidad número 2 inventarios.
- Dentro del segundo capítulo se señalan los métodos y materiales utilizados en el desarrollo de la investigación en donde su objetivo primordial es recopilar, analizar y determinar los instrumentos que ayudan al desarrollo del estudio planteado. Esta investigación es de tipo descriptivo con idea a defender.
- En el tercer capítulo se realiza la interpretación y análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas al personal administrativo del hotel Caridi Chipipe, también se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación lo cual conlleva al desarrollo de una propuesta en donde permitió conocer y establecer el costo real del servicio de alojamiento mediante técnicas contables contribuyendo de manera asertiva resultados positivos en la rentabilidad.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

Durante los últimos años el sector turístico se ha visto en la obligación de incrementar e implementar infraestructuras que brinden servicios de alojamiento de acuerdo a las necesidades del cliente, conllevándolo a un sistema de acumulación de costos que respondan a las exigencias del consumidor; este tipo de empresas como todas las demás funcionan en base a procedimientos que generan rentabilidad para el empresario mediante la identificación de los elementos que sirven para brindar un servicio de calidad los cuales son controlados por técnicas contables.

Hoy en día los costos son considerados como una herramienta base debido al rol fundamental que cumplen al momento de producir ingresos en la empresa dedicada al servicio de alojamiento, que si bien es cierto hay rubros que no son considerados como costos, estos deben formar parte de los estados financieros que al final de cada año comercial se mide mediante ratios para establecer cuan rentable ha sido mantener un control empírico o sistemático de los rubros desembolsados para su funcionamiento.

Para promover la rentabilidad de los hoteles es necesario reforzar los conocimientos existentes en el manejo de los costos mediante la identificación de sus elementos en el ámbito del servicio de alojamiento, permitiendo así la

búsqueda de un sistema de costos que sirva como modelo aplicativo lo que ayudará a la obtención de beneficios económicos para los dueños de las empresas.

Por tales motivos para el desarrollo de esta investigación se identificaron tesis y otros documentos bibliográficos que sustentan estudios sobre los costos en servicios de alojamiento, se toman ejemplos de proyectos elaborados, tal es el caso del sector hotelero del cantón Playas en la provincia del Guayas, con un índice significativo de la población dedicado a actividades de servicios de alojamiento presenta problemáticas en temas de control, fijación de costos y medición de la rentabilidad.

Lucas, R (2016) ejecuta un estudio sobre las problemáticas antes mencionadas y se sugiere que para la correcta medición de costos se utilice como herramienta la contabilidad de costos pues se encarga de la clasificación, asignación y acumulación de los mismos conllevándola a una sistematización que en el sector hotelero representa una ayuda mediante los registros adecuados, proporcionando información que son de vital importancia para la toma de decisiones dentro del negocio.

Morillo, M (2009) en su investigación titulada “Sistema de costo basado en actividades para establecimientos de alojamiento turísticos” desarrollada en la ciudad de Mérida, Venezuela, tiene por objetivo: presentar los fundamentos de uno de los tipos de sistemas de administración de costos de mayor relevancia, como el sistema de costo basado en actividades para mejorar el cálculo del costo de los servicios, y la evaluación del comportamiento de los mismos, hacia la

mejora continua, en la cual se ejecutó una investigación bibliográfica bajo el método deductivo, donde sus resultados expresaron que: gran conjunto de los principios y planteamientos de la contabilidad de costos existentes en el ABC son de gran utilidad en el desarrollo de las actividades para la prestación de servicios en los establecimientos de alojamientos conforme sea su tamaño y capacidad, aunque de momento no exista una gran utilización del mismo en este campo comercial asegura que, su implantación reportará múltiples ventajas debido a que tendrá una mejora en la valoración de sus áreas operativas y sus segmentos de mercado. (págs. 67 - 84)

Asimismo el proyecto de investigación desarrollado por Prieto, M (2015) en donde su principal objetivo es describir de qué manera la propuesta de una estructura de costos permite determinar los precios y las tarifas adecuadas en el servicio de alojamiento que prestan los hoteles de tres estrellas en el Barrio de San Blas de la ciudad Cusco, muestra como resultado que la implementación del mismo ayudará a mejorar la rentabilidad que posee y que por ende contribuirá con el desarrollo económico de la ciudad además de, resolver las falencias encontradas a la hora de mostrar información veraz y oportuna para la toma de decisiones, este trabajo es desarrollado bajo una investigación de tipo descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo examinando de manera numérica los datos necesarios. (pág. 115)

El estudio y estructuración de los costos de una empresa hotelera son necesarios para proceder a un respectivo análisis y verificar si la misma es económicamente

rentable, es por eso que (Morillo, 2001) en su investigación de tipo deductivo analítico titulada Rentabilidad Financiera y Reducción de costos para la Universidad de los Andes, Venezuela, con el objetivo analizar los factores que influyen en el nivel de rentabilidad de una empresa resume algunas herramientas de la contabilidad de gestión para la reducción de costo además de, mostrar como resultados que esta estructura está conformada por los siguientes factores: las ventas, utilidad neta, inversión realizada y aportes efectuados por los mismos propietarios, igualmente señala que la reducción de costo obedece a causas externas (competitividad) como internas (maximización de beneficio económico).

Consecuentemente la investigación realizada en la ciudad de Lima, Perú, por Atahualpa, J (2015) en su propósito por demostrar la relación existente entre la rentabilidad y los costos de servicios, obtiene como resultado que la eficiencia está estrechamente ligada con la rentabilidad lo que por ende ayuda a proteger los recursos económicos de la empresa, proporcionando a sus acreedores e inversionistas información útil que les permita evaluar los flujos de efectivos potencialmente relativos, esto se dio gracias que el estudio se basó bajo un enfoque descriptivo y correlacional.

Dentro del estudio no experimental y descriptivo realizado por Reyes, Thalía, Larrea, & Marisella (2015) cuyo objetivo fue evaluar la rentabilidad de la empresa PANADIS SAC de la ciudad de Chiclayo, México, mediante herramientas financieras, propone estrategias y alternativas que sirven de guía para otras empresas que quieran mejorar la eficiencia y eficacia en la utilización de sus

recursos, ayudándolas a obtener un desarrollo empresarial bastante significativo dentro de la competencia y así dejar atrás sus puntos débiles que en cierto modo le han ocasionados desequilibrios económicos .

Según el estudio realizado por la Universidad Autónoma de Querétaro, México y con autoría de Aguirre, Alcudia, Vázquez, & Lara (2016) con el objetivo de explicar la rentabilidad de estas organizaciones desde una perspectiva teórica, considerando la teórica de economía de la experiencia y su complementariedad con la teoría de los recursos y capacidades, sustentado desde el enfoque cualitativo concluyen que la rentabilidad de un hotel se basa en los recursos humanos creativos ofreciendo un servicio superior con capacidad de sorprender, optimizando recursos físicos, tecnológicos y financieros que dejan al huésped con una experiencia memorable, generando una reputación positiva en el mercado que garantiza recomendaciones o revisitas por parte de los clientes que hacen uso del servicio de alojamiento.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1 Fundamentación teórica

Según Morillo (2001) menciona que:

La aplicación de un sistema de costo ofrece técnicas para reducción de las mismas, que contribuyen a elevar la rentabilidad financiera de la empresa al mejorar el margen de utilidades y la participación en el mercado, puesto que uno de los principales beneficios de este sistema es la obtención del costo del producto o servicio, de manera individual y con la mayor exactitud posible,

además de que permite analizar las variaciones que se han dado en los costos esperados de cada producto para implementar a tiempo medidas correctivas. Esto tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa debido a que estimula las ventas a través de precios razonables y exequibles para el consumidor. (pág. 15)

Los costos que genera una entidad le permite conocer a qué precio le conviene vender para obtener una ganancia; por lo que es necesario establecer un control sobre los mismos, de manera que la producción sea rentable y los precios favorables en el mercado. Esto se consigue mediante la aplicación de un sistema de costos que se adapte a las necesidades de cada empresa.

Así mismo Prieto, M (2015) dice que: “los costos realizados de manera empírica y basado erróneamente solo en la competencia generan la determinación inadecuada de precios y tarifas de los servicios de alojamiento que prestan dichas empresas, esto tiene un efecto negativo en su rentabilidad al finalizar el año comercial, lo que incide además en falencias que de no ser corregidas, podrían causarle el retiro definitivo del mercado. Las problemáticas más frecuentes a las que se enfrentan dichas empresas son:

- Desconocimiento de los procesos productivos y sus requerimientos
- Alto consumo de materiales en la producción de dicho bien o servicio.
- Ignorar que cuentas contables están incluidas
- Desconocer el nivel de productividad real
- No incluir costos “secundarios”. (pág. 23)

1.2.2 Costos del Servicio de Alojamiento

El hotel para la prestación de sus servicios de alojamiento incurre en una serie de operaciones que generan un costo, lo que puede definirse como la medición monetaria de todo tipo de recursos físicos o intelectuales utilizados en el proceso de atención a los huéspedes, estos también incluyen los gastos por remuneración a los empleados, publicidad y marketing, mantenimiento de las habitaciones, depreciaciones de los equipos utilizados para el funcionamiento del hotel, materiales de todo tipo, agua, energía eléctrica y otros gastos que se necesitan para el desarrollo de las operaciones en el hotel.

Para Peña, A (2010) los costos de servicios deben cumplir con todas las expectativas del huésped y hacer de su estadía una experiencia agradable. El alojamiento constituye la razón de ser del hotel, debido a que este servicio es el que le genera los ingresos más importantes en la misma, poniendo a disposición su activo mayoritario como es el edificio con todas las instalaciones disponibles.

Para este autor estos costos deben incluir:

- **Atenciones a huéspedes:** En su bienvenida se le ofrece dulces típicos, coctel de cortesía, frutas, un adorno floral, una cerveza personal, etc.
- **Amenities:** Son los pequeños detalles que brinda un hotel para la estadía, estos pueden ser peinillas, toallas higiénicas, kit de afeitarse, jabones, espuma de baños, pasta de dientes e incluso enjuague bucal.

- **Suministros:** Estos empiezan a generarse al momento en que el huésped empieza a alojarse en el hotel en los cuales pueden estar: papel higiénico, servilletas de mano, esferos, sobre o folletos publicitarios, etc.
- **Lavandería:** Este costo se genera con el huésped que hace uso del servicio de alojamiento debido al uso de ropa blanca: cubrecamas, fundas de almohada, toallas y demás indumentaria totalmente limpia para ofrecer un servicio de calidad y calidez en el cliente.
- **Utensilios de limpieza y aseo:** Las tareas de limpieza en las instalaciones del hotel requieren de utensilios básicos como: barrederas, antisépticos, mascarilla para la cara, guantes, trapeadores y baldes, los cuales son utilizados por las camareras para mantener el aseo en el hotel.
- **Diarios y revistas:** Son costos que se incurren por los diarios y revistas que son colocados en las habitaciones del huésped para mantenerle informado y que su alojamiento en el hotel sea de total agrado.
- **Lencería y ropa blanca:** Son los montos desembolsados por la adquisición de las sábanas, toallas, colchas y otras indumentarias que requieren ser amortizadas y reconocidas en los resultados del periodo contable.
- **Telefonía e Internet:** estos son servicios complementarios a la estadía del huésped que si bien es cierto no son primordiales hoy en día juegan un papel bastante significativo en la experiencia y calidad en el hotel, estos servicios suelen ser ofrecidos por cortesía o facturados al cliente.

1.2.2.1 Principio del costo

“El principio del costo indica que los bienes y servicios adquiridos deberían registrarse a su costo real (también denominado costo histórico). El principio del costo también señala que los registros contables deberían continuar informando el costo histórico de un activo a lo largo de su vida útil”. (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010, pág. 9)

Según lo antes mencionado se entiende que los costos deben de ser reales al momento de originarse para que la información que se refleje en los resultados sea confiable y así, poder realizar los respectivos análisis tanto en el mercado interno como el externo.

Cumpliendo con lo estipulado en las Normas Contables la información de dichos costos, debe ser registrada de forma sencilla y sin ningún tipo alteraciones, puesto que esto ayuda al departamento correspondiente en la toma de decisiones si decide en algún momento solicitar financiamiento o simplemente necesita mejorar y reducir los desembolsos a comparación de la competencia.

1.2.2.2 Elementos del costo

En la actualidad muchas personas pueden caer en el error de asignar un costo como como gasto, sin saber la importancia y el peligro que esto genera al momento de obtener resultados, por eso y para poder monetizar los costos en que se incurre cuando se brinda un servicio se necesita conocer cuáles son sus elementos:

- **Materia prima directa:** Son todos aquellos insumos o productos necesarios que están directamente asociados con la prestación del servicio y pueden ser cuantificado fácilmente.
- **Mano de obra directa:** Se denomina mano de obra directa al esfuerzo físico e intelectual que realizan los empleados o colaboradores de una empresa los cuales son remunerados.
- **Costos Indirectos de fabricación:** Son todos los costos generados por la utilización de materiales y mano de obra que no pueden ser medidos directamente en la prestación de un servicio.

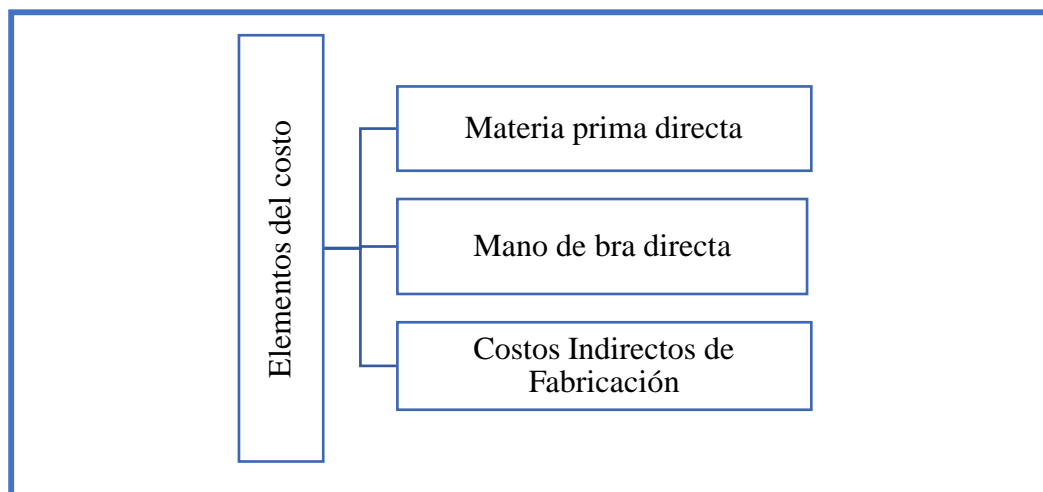


Figura 1: Elementos del costo. Adaptado de *Costeo basado en actividades ABC* (Pág. 120), por Tafur, J. C., & Osorio, J. A. (2016). Ecoe Ediciones.

Elaborador por: Edison Reyes Borbor

1.2.1.3. Contabilidad de costo

“La Contabilidad de costo es una especialidad de la Contabilidad que se dedica al estudio de la manufacturación de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las personas. Una de las preocupaciones de

las entidades que se dedican a la manufacturación de un bien, es de p hacerlo buscando de la mejor manera posible minimizar sus costos, para ello deben tomar alguna determinación de producción, y dentro de éstas, cómo calcular los costos acumulados al producir un bien o servicio y para ellos se deben recurrir a diferentes formas o modos de costeo”. (Verástegui Aparicio, 2015, pág. 4)

La Contabilidad de costo en un sentido general es la técnica empleada para recoger, registrar y reportar la información concerniente a los costos, y con base a esto decidir un control óptimo de los mismos; es decir es un sistema de información empleado por la entidad para establecer, reconocer y controlar mediante el análisis toda la información relacionada con los costos de prestación, producción, distribución y administración de un producto o servicio; y que tiene como enfoque la gerencia, donde proporciona información para la toma de decisiones, asimismo; facilita la elaboración de los estados financieros a través de la aplicación de un sistema que contabiliza la materia prima, la mano de obra, los costos indirectos de fabricación y demás rubros para se efectúan para el buen funcionamiento de la empresa. Estos costos tienen diferentes clasificaciones de acuerdo con el enfoque y la utilización que se les dé.

1.2.1.4 Clasificación de los costos

Los costos se clasifican en diferentes formas de acuerdo al análisis que se requiera hacer y posteriormente tomar decisiones, los mismos que se especifican a continuación:

De acuerdo a su identificación:

- **Directos:** Estos tienen relación precisa y clara con el producto o servicio a ofrecer sin necesidad de aplicar prorrateos para su distribución.
- **Indirectos:** Su cuantía total es conocida por la empresa, pero no tienen una relación directa con el producto o servicio que oferta por lo que es necesario prorratear aplicando un factor de causalidad para su distribución.

De acuerdo con su control:

- **Controlables:** Estos son controlados por la gerencia mediante decisiones administrativas, surgen como complemento para el impulso de las metas planteadas que, si en algún momento se requiere reducción de costos, éstos serían los primeros en disminuir. Por ejemplo: suscripción de alguna revista de variedades.
- **No controlables:** Estos no dependen de las decisiones administrativas por los que son muy necesarios para el funcionamiento de la empresa. Eliminarlos representaría quebrantar las actividades operacionales de la entidad. Por ejemplo: mantenimiento de los activos, permisos de funcionamiento.

De acuerdo al momento en que se calculan:

- **Históricos:** Estos son generados en el periodo de fabricación o prestación del servicio, es decir son costos reales que se calculan una vez hecha su utilización.

- **Predeterminados:** estos costos son estimados debido a que se calculan antes de que haya iniciado la producción o prestación del servicio, con función a considerar las variaciones cuando se conozca los valores reales.

De acuerdo al comportamiento frente al volumen de producción:

- **Costos fijos:** Son los que permanecen constantes, independientemente al volumen de producción. En épocas o temporadas bajas estas representan pérdidas o rentabilidad baja, estos costos son muy difíciles de disminuir debido a que sin importar que no produzcas deberás cancelar sus valores. Por ejemplo: servicio de internet, pago de seguros, entre otros.
- **Costos variables:** Estos son aquellos que se deberán pagar para la fabricación o prestación del servicio que brindas. Entre más sea el volumen de producción mayores serán estos costos. Si existiese épocas bajas en algunas líneas fácilmente se reducirían los costos. Por ejemplo: costo de venta y materia prima.
- **Costos mixtos:** no son completamente variables ni completamente fijos, esto se debe a que en ciertos niveles de productividad pueden mostrar características de un costo fijo y en otras características de un costo variable. (Tafur & Osorio, 2016).

1.2.1.5. Sistema de costo

Un sistema de costo se ocupa directamente del control de los inventarios, activos, y efectivos gastados en el funcionamiento de la empresa. Dentro de los objetivos

que este sistema persigue es medir los costos de la manera más precisa, así como también la correcta asignación de costos por proceso, actividad, producto y servicio, y por último busca la mejor opción de reducir los mismos.

Para Flórez, J. (2004), un sistema de costeo tiene como propósito en un ente económico determinar de forma racional los costos que incurridos en la fabricación de un producto o prestación del servicio, de manera que estos costos proporcionen una herramienta administrativa a los altos mandos para el mejoramiento de la empresa y una acertada toma de decisiones. (pág. 22)

Un actual sistema de costo debe mostrar un enfoque sistematizado a los procesos de la empresa lo que implica una participación en la planeación productiva, comercial y financiera haciendo uso de diversas herramientas y metodologías para lograr una mayor y eficaz medición de los costos.

1.2.1.6. Tipo de sistema de costo

De acuerdo a las apreciaciones de Rodríguez, V. (2012) en su libro de Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas expone que existen 5 métodos de sistemas costeo los cuales se nombran a continuación:

- Costeo por absorción
- Costeo por orden de producción
- Costeo de orden de servicio
- Costos por procesos
- Costos estándar (págs. 113 - 119)

Costeo por absorción

Este sistema es el más tradicional, dentro de este costeo por absorción contabiliza los costos directos y la mano de obra sin importar que presenten características fijas o variables con relación al volumen de producción excluyendo aquellos desembolsos que no son del área productiva.

De modo que, este proceso es beneficioso cuando no se vende o presta un servicio durante el año comercial, debido a que de todas formas cada producto posee valores que incluyen parte de los costos variables y fijos.

Hay que mencionar que este sistema puede inflar de manera fingida las utilidades en el periodo contable, debido a que no se podrán deducir la totalidad de los costos fijos si estos no han sido vendidos, dicho en otras palabras, el estado de resultados de la empresa no reflejará los costos completos que se incurrieron durante el periodo.

Costeo por orden de producción

Este sistema recolecta la información por cada orden de producción, es decir los costos de mpd, mod y cif que intervienen en el proceso de transformación sobre una cantidad específica. Es el más apropiado cuando se elabora un solo producto o un grupo de producto según sean las descripciones del cliente.

El costo unitario se obtiene dividiendo el total de los costos de cada orden de producción entre las unidades producidas en la misma.

“Conocido también como sistemas de costos por lotes o por pedidos específicos, mediante su aplicación, el centro de interés de las acumulaciones de los costos radica en el lote específico o la partida de mercancías fabricadas. Para trabajar por órdenes de producción, el factor primario consiste en que el reducido volumen de artículos no justifica una producción en serie”. (Barajas, 2015, pág. 19)

Es decir, al momento de producir el artículo se emite una orden de trabajo u orden de producción en donde se detalla la cantidad que se va a elaborar. En esta orden se irán acumulando los costos desde que inicia hasta que termina dicha producción.

Tabla 1 Orden de producción

| MUEBLES ALEJANDRO'S | | | | | | |
|--|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|----------|--------------|--------------|
| Orden de producción N° 00000 | | | | | | |
| Producto: <u>Mesas en mármol</u> | Ref. <u>897</u> | Cantidad: <u>600</u> | D | M | A | |
| Destino: <u>Colegio San Martín</u> | Fecha de entrega: <u>15-09-02</u> | | 1 | 6 | 1 | |
| Fecha de inicio: <u>16-08-02</u> | Fecha término: <u>12-09-02</u> | Días procesados: <u>13</u> | | | | |
| Especificaciones: <u>Mesas en mármol de 1° lacadas en color verde oscuro</u> | | | | | | |
| Materia prima - Materiales | | Mano de obra | | CIF | | Costos |
| N° de remisión | Valor | Horas | Valor | C. unid. | Valor | |
| 394 | \$ 115.734,00 | 104 | \$ 28.110,00 | 4044 | \$ 24.264,00 | \$186.234,00 |
| 340 | \$ 18.126,00 | | | | | |
| Unidades terminadas: <u>600</u> | | | Costo unid.: | | \$ 310,39 | |
| Unidades en proceso: ----- | | | | | | |
| Unidades imperfectas: ----- | | | | | | |
| Unidades totales: <u>600</u> | | | Gerente de producción | | | |

Fuente: *Adaptado de costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas (Pág. 79), por Vera, R. R. Ecoe Ediciones.*

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Costeo de orden de servicio

En mercados competitivos, una herramienta indispensable para la toma de decisiones es el adecuado costeo de los servicios. Esta información es muy importante para tener precios competitivos y evitar el subcosteo de servicios que incentiva ventas con márgenes reales muy pequeños, o incluso negativos, y el sobrecosteo de servicio que puede dejar a la entidad fuera del mercado.

Este costeo es utilizado para complementar el servicio hotelero y de restaurantes, los cuales pueden ser:

- Convenciones
- Seminarios
- Despedidas
- Matrimonios
- Alojamiento
- Alimentación
- Entre otros

Este costeo lleva un registro por órdenes o pedido que realizan cada uno de sus clientes para un mejor análisis en los Estados Financieros en la asignación de costo de esa orden. Como primer paso para este sistema se debe contar con una cotización en donde consten todos materiales y la mano de obra a utilizar, dependiendo del tipo de servicio que se requiera, esta deberá ser presentada al

cliente solicitante, para después ser evaluada por el departamento pertinente.

Ejemplo de orden de servicio:

Tabla 2 Orden de servicio

| Hotel Dulces Amaneceres | |
|---|-------------|
| Orden de Servicio No. 001 | |
| 14/8/2010 | |
| Evento: Cóctel – R. despedida | |
| Día y hora a realizar: 17 de octubre, 10:00 pm | |
| Participantes: 150 invitados | |
| Ambiente: Salón principal del restaurante | |
| Condiciones de pago: 75% a la firma y el saldo el día del evento | |
| Descripción: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Menú: | |
| Buffet continental de: 160 porciones de pollo, medallones al vino, perrito ahumado de cerdo, anillos de calamar, huevos de avestruz, tortas de repostería | |
| Frutas: cerezas, uvas, manzanas, peras y queso amarillo | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Licores: | |
| 26 botellas de whisky sello rojo | |
| 60 botellas de vodka polaco | |
| 50 botellas de vino seco | |
| 30 botellas de champaña | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Decoración: restaurante acorde al evento • Animación: 3 horas de orquesta "Reyes del Norte" • Mano de obra: personal de planta más temporal necesario • CIS: elementos adicionales para el montaje | |
| Liquidación y presupuesto para contrato de servicios | |
| Materia prima, licores y materiales | \$ 2286,63 |
| Decoración | \$ 457,23 |
| Orquesta | \$ 400,00 |
| Mano de obra | \$ 377,27 |
| Costos Indirectos del servicio | \$ 314,39 |
| Total del costo del servicio | \$ 3.835,52 |
| Precio de venta contratado | \$ 8.000,00 |
| Precio de venta por invitado | \$ 40,00 |
| Costo unidad | \$ 19,17 |
| Utilidad Operacional | \$ 20,82 |
| % de Utilidad Operacional | 52,05% |

Fuente: Adaptado de costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas (Pág. 82), por Vera, R. R. Ecoe Ediciones.

Elaborado por: Edison Alexander Reyes Borbor

Costeo por proceso

Este sistema se emplea cuando la compañía trabaja con volúmenes de producción altos y continuos, los cuales poseen diferentes procesos identificables, con este sistema se acumulan los costos generados en cada proceso durante un periodo específico y se van trasladando de manera acumulativa de un proceso a otro, de forma que el último proceso almacena el costo de los preliminares.

“En este sistema la unidad de costeo es un proceso de producción. Los costos se acumulan por cada proceso durante un periodo de tiempo dado. El total de costos de cada proceso dividido por el total de unidades obtenida en cada pedido en el periodo respectivo dando el costo unitario en cada uno de los procesos”.

(S & Vásquez, 2016, pág. 43)

Diferencias entre el sistema de costo por órdenes y el sistema de costo por procesos:

Cuadro 1. Diferencias entre el sistema de costo por órdenes y el sistema de costo por procesos

| Sistema de Costos por Ordenes | Sistema de Costo por Procesos |
|--|--|
| Control analítico | Control global |
| Condiciones de producción flexibles | Condiciones de producción rígidas |
| Producción variada | Producción uniforme |
| Sistema costoso | Sistema económico |
| Costos específicos | Costos promediados |
| Sistema tendiente hacia costos individualizados | Sistema tendiente hacia costos generalizados |
| Aplicables a empresas cuya producción es por lotes | Aplicable a empresas cuya producción es en masa o continua |

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Edison Alexander Reyes Borbor

1.2.1.6. Importancia del servicio de alojamiento

Según Roldan & Yosilú (2017) la proyección estratégica en el sector hotelero establece un instrumento fundamental que permite la formulación de prioridades, objetivos y demás tácticas en el servicio de alojamiento como ayuda a los recursos humanos, técnicos y financieros que se requieren para el logro de los resultados deseados.

Es menester mencionar el papel que ha ocupado la administración de hotelería o de servicio de alojamiento en el desarrollo económico, político y social dentro de la sociedad. En la actualidad los requerimientos y expectativas por parte de los clientes en los servicios que ellos demandan conlleva a que las empresas hoteleras o negocios que oferten el servicio de alojamiento se enfrenten a nuevos retos constantemente, convirtiéndose en desafíos que no solo se ven en las grandes ciudades.

También es necesario recalcar que esta actividad es diferente a las actividades de las organizaciones comerciales, debido a que su naturaleza es de servicio; enfatizando que ellos venden alojamientos en hotel, siendo sus variantes los clientes, la temporada, el tamaño del hotel, entre otras.

Servicios adicionales que complementan el alojamiento:

- Ambientación de acuerdo al lugar, moderna, y con comodidad en sus instalaciones.
- Amabilidad en el trato y buena expresión con el cliente.

- Garaje o estacionamiento con precio razonable y que sea de fácil acceso.
- Insonorización o aislamiento al ruido en la habitación.
- La limpieza sea frecuente para mostrar buen aspecto sobre todo en las áreas vulnerables.
- Las dimensiones de las habitaciones y del baño de acuerdo a lo solicitado por cliente.
- Poseer un buen servicio de internet debido a que en la actualidad es uno de los servicios más solicitados por los huéspedes.
- La calidad y el servicio de alojamiento debe estar de acuerdo a la categoría de estrellas.
- Si es posible, poseer un área especializada para los fumadores.

1.2.2. Rentabilidad

La conceptualización de la rentabilidad ha evolucionado con el pasar del tiempo y aplicada de diferentes formas, para medir los beneficios conseguidos procedentes de una inversión realizada. Además de considerarse de gran importancia en el ámbito empresarial, es uno de los indicadores más selectos para medir el éxito de un negocio, que en conjunto de una política de crecimiento constante tiene como efecto el fortalecimiento de la economía. Cuando una entidad obtiene rentabilidad positiva significa que ha generado ganancias o utilidades, que reinvertidas apropiadamente ayudan al esparcimiento de la capacidad instalada, adquisición de nuevas tecnologías, expansión hacia nuevos mercados o una confluencia de todo lo antes mencionado. Tanto en el ámbito de las inversiones como el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del

desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar lo recursos financieros utilizados.

La rentabilidad a nivel general puede considerarse como la capacidad o aptitud de la compañía para generar excedente partiendo de un grupo de inversiones efectuadas. Por lo tanto, se afirma que la rentabilidad es una concentración de un resultado a partir de cualquier tipo de actividad económica, ya sea de transformación, de producción o de intercambio, considerando que el excedente aparece en la parte final del intercambio.

Para (Palomares & Peset, 2015) establece que “la rentabilidad medirá los retornos de las inversiones de la empresa, así como los retornos que obtienen la financiación propia y la financiación ajena”

Entonces, queda claro que la rentabilidad es la relación existente entre la inversión inyectada en un proyecto y la utilidad que se obtuvo de éste, midiendo la efectividad gerencial que se muestra con las utilidades obtenidas de las ventas realizadas haciendo uso de la inversión. Estas utilidades representan la existencia de una administración oportuna y capaz que emplea una planificación de costos y gastos, movilizandolos medios materiales, humanos y financieros con el objetivo de alcanzar los resultados propuestos. Razón por la cual se llega a la conclusión que la rentabilidad es el porcentaje de ganancia obtenida por la inversión de un capital determinado.

$$Rentabilidad = \frac{(Utilidad\ o\ Ganancia)}{Inversión} \times 100 \quad (1)$$

1.2.2.1. Ratios Financieros

1.2.2.1.1. Rentabilidad económica (ROA)

La rentabilidad económica o ROA (return on assets) mide el rendimiento promedio obtenido por las inversiones en la empresa en relación al activo. Con este indicador se puede obtener la rentabilidad del activo de la empresa o el beneficio que estos han generado por cada dólar invertido en la empresa, con independencia de la financiación de esta inversión, es decir, evalúa la generación de beneficios de las operaciones que efectúa la empresa a partir de la utilización de sus activos. Su valor se mide en porcentaje, siendo preferible los valores más altos y menos aceptados los valores bajos.

Una rentabilidad económica de bajo porcentaje puede tener varios significados los cuales van entre, la existencia de exceso de inversión en relación con los activos del negocio, ineficiencia en el desarrollo de las operaciones de aprovisionamiento, producción y distribución, así como también un inapropiado estilo de dirección.

$$R O A = \frac{\textit{Beneficio antes de interes e impuesto (BAII)}}{\textit{Activo total}} \quad (2)$$

1.2.2.1.2. Rentabilidad financiera (ROE)

La rentabilidad Financiera o ROE (return on equity) mide los beneficios que se obtienen mediante ciertos recursos en un periodo de tiempo determinado. Relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de la empresa, muestra el retorno para los accionistas. Se considera una medida de rentabilidad más apropiada para los accionistas o propietarios que

la Rentabilidad Económica y por ellos es el indicador de rentabilidad básico para los directivos que buscan maximizar el interés de los propietarios o inversores.

Es decir, cuando un accionista o dueño de la empresa decide conservar la inversión en la misma, es porque esta responde con un beneficio mayor a las tasas de mercado o indirectamente recibe otro tipo de beneficio que compensan su frágil o menor rentabilidad patrimonial.

$$R O E = \frac{\textit{Utilidad Neta despues de Impuestos}}{\textit{Patrimonio}} \quad (3)$$

Se llega al consenso de que la rentabilidad financiera es un indicador de importancia significativa, debido a que mide el beneficio neto (deducidos los gastos administrativos, financieros, participación a trabajadores e impuestos) generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa. Además de reflejar las perspectivas de los socios o accionistas que suelen estar representado por el dominado costo de oportunidad, que indica la rentabilidad que dejan de recibir en lugar de elegir otras opciones de inversiones de riesgo. Dentro de la rentabilidad de una empresa dedicada al servicio de alojamiento se debe tomar en cuenta que hay que evitar a toda costa los momentos “valle” y sin en tal caso se presenta dicha situación no hay que caer en el error de bajar los precios establecidos.

1.2.2.1.3. Margen de utilidad bruta

Esta ratio expresa la cantidad de beneficio que se obtuvo de las ventas después de descontar los costos por el servicio brindado. Para toda entidad es deseable un

beneficio alto debido a que este significa que la empresa es muy eficaz en el servicio vendido, dicho de otra manera, señala que entre mayor sea el porcentaje de margen de utilidad bruta, mayor cantidad de fondo se dispondrá para su reinversión.

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}} \quad (4)$$

1.2.2.1.4. Margen de utilidad operacional

El margen de utilidad operacional es una fórmula que proporciona una visión amplia del desempeño de la empresa la misma que se calcula dividiendo la utilidad operativa entre las ventas netas. Este porcentaje indica cuánto de cada dólar de los ingresos se conserva como un beneficio para la entidad, entonces cuanto más alto sea esta ratio más rentable es la empresa. También se puede llegar a realizar un análisis comparativo con los años anteriores para determinar si las utilidades están aumentando o disminuyendo para en lo posterior tomar decisiones con respecto a reducción de costos o aumento de precios.

$$\text{Margen de utilidad operacional} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} \times 100 \quad (5)$$

1.2.2.1.5. Margen de utilidad neta

Este ratio financiero está estrechamente relacionada con los márgenes de utilidad mencionadas anteriormente, aunque solo evalúan la rentabilidad en áreas específicas, este margen de utilidad neta mide la rentabilidad total de la empresa considerando la responsabilidad de ley con los trabajadores y los impuestos

fiscales atribuidos por su funcionamiento, es decir, evalúa la rentabilidad de la entidad en todas sus líneas del negocio, tanto del funcionamiento como de las actividades no operativas.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \quad (6)$$

1.2.2.2. Estados Financieros

Las empresas obligadas a llevar contabilidad tienen el compromiso de emitir información basada en sus operaciones y registros contables, ingresos, egresos y capital social, es decir que están obligados a elaborar y emitir estados financieros, los mismos que se generan bajo normas y principios teniendo como objetivo principal mostrar la situación financiera y económica de la empresa.

“Los Estados financieros son documentos que evidencian el proceso contable de una entidad en un periodo determinado de acuerdo a principios o normas contables vigentes, las normas internacionales de información financiera (NIIF), fueron creadas para que los usuarios nacionales y extranjeros puedan entender la información contable”. (Rueda Rodríguez, 2015, pág. 13)

Características de los Estados financieros:

Comprensibilidad: Toda información que esté reflejado en los Estados Financieros debe ser de fácil comprensión debido a que este abarca todas las operaciones de la entidad.

Relevancia: Mostrar aspectos principales sin omisión alguna debido a que su significancia ayudará a tomar decisiones para el desempeño de la empresa.

Confiabilidad: Los Estados Financieros se elaborarán bajo aspectos neutrales libre de errores para su utilidad.

Comparabilidad: La información que se presente en los Estados financieros se registrará bajo las normas y políticas contables dado que es comparada con periodos anteriores e incluso con empresas de la misma actividad.

Entre los Estados financieros más importante se tiene: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo, Notas a los Estados Financieros.

Usuarios de los estados financieros:

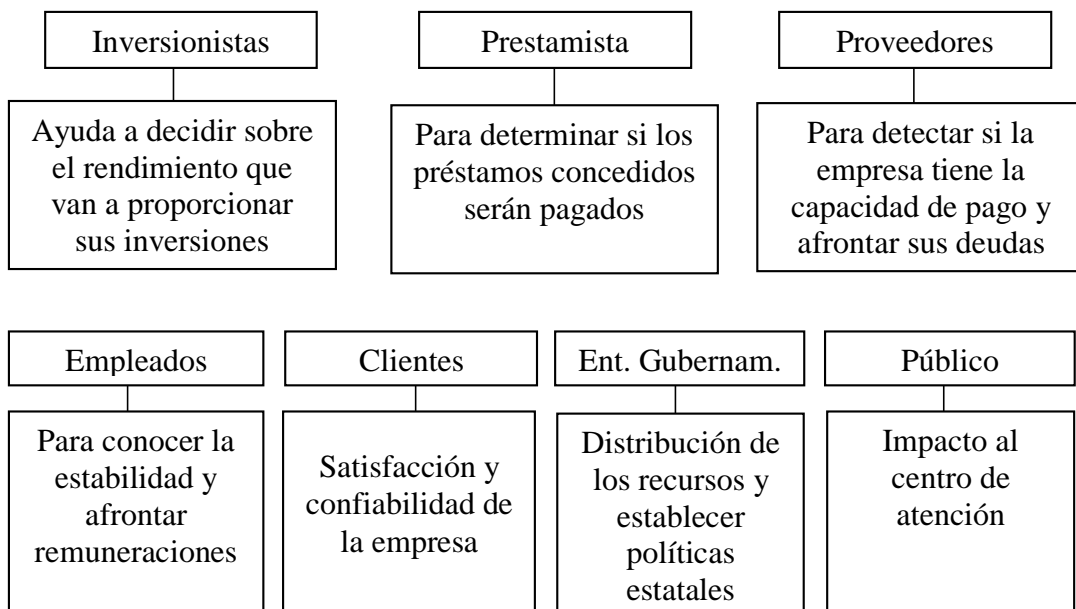


Figura N° 32 Usuarios de los Estados Financieros

Fuente: Proceso de investigación

Elaborador por: Edison Reyes Borbor

Es importante que las compañías operen con transparencias en la elaboración de sus Estados financieros ante sus usuarios, debido a que esto indica que la empresa se maneja bajo una imagen integra y que los resultados de sus estados cuentan con información veraz y oportuna para la toma de decisiones. Como dato sustancial hay que mencionar que el Ecuador puso en vigencia la adopción de las NIIF en el año 2010 y así poseer el mismo formato y lenguaje a nivel mundial.

1.3 Fundamentos legales.

Dentro del área turística en el Ecuador se encuentra vigente el Reglamento General a la Ley de Turismo, mismo que en su capítulo I de las actividades turísticas y su categorización indica:

Art. 43, Definición de las actividades de turismo, inciso A: se entiendo por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. (pág. 11)

Así como también el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) menciona lo siguiente:

Capítulo III, Art. 12: Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT

- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

El Ministerio de Turismo es la entidad encargada de la fijación de categorías de los hoteles que brindan el servicio de alojamiento, siendo su distintivo la estrella que va desde una hasta cinco, dependiendo del servicio que brinde. Además, en su Art. 13 del reglamento de alojamiento turístico menciona las categorías existentes de acuerdo a la clasificación de los establecimientos de alojamiento los cuales son:

- Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
- Hostal 1 estrella a 3 estrellas
- Hostería – Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas
- Lodge
- Resort 4 estrellas a 5 estrellas
- Refugio Categoría única
- Campamento turístico Categoría única
- Casa de huéspedes Categoría única

El reglamento general de actividades turísticas (2011) expresa en su artículo 5:

Placas distintivas. - todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría. (pág. 3).

Este mismo reglamento señala los servicios y demás complementos que deben reunir los hoteles según la categoría:

Art. 9. – Hoteles de cinco y cuatro estrellas:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayuno;
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el art. 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,

- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Art. 11. – Hoteles de cuatro estrellas:

- a) Recepción y conserjería;
- b) Una Ama de llaves y una camarera como mínimo por cada catorce habitaciones;
- c) Jefe de servicios de habitaciones o mayordomos para atender pedidos de alimentación;
- d) El comedor deberá ser atendido por un jefe de comedor y el personal necesario;
- e) Servicio telefónico;
- f) Lavandería y planchado para ropa de huéspedes y lencería del hotel; y,
- g) Atención medica asistido por un enfermero para atender a los huéspedes en caso de ser necesario

Art. 12. – Hoteles de tres estrellas: estos deberán contar con los mismos servicios que los hoteles de cuatro a estrellas a excepción del literal g, que será reemplazado por un botiquín de primeros auxilios.

Art. 13. – Hoteles de dos estrellas:

- a) Recepción;

- b) Una camarera por cada diez y ocho habitaciones;
- c) Comedor atendido por el personal con una estación de diez mesas como máximo;
- d) Central telefónica de al menos dos líneas;
- e) Lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y lencería del hotel;
- f) Botiquín de primeros auxilios

Art. 14. – Hoteles de una estrella:

- a) Recepción;
- b) Camarera; una por cada diez y ocho habitaciones;
- c) Comedor atendido por el personal necesario;
- d) Teléfono público; y,
- e) Botiquín de primeros auxilios

El hotel Caridi Chipipe dentro de los parámetros establecidos por el Ministerio de Turismo se encuentra en la categoría de tres estrellas, este cuenta con los servicios de recepción, camareras, jefe de servicios de habitaciones, comedor, lavandería, telefonía en las habitaciones y botiquín con los implementos necesarios para una emergencia.

Así mismo se puede mencionar que la NIC 2 (2015) en su párrafo 12 indica que:

Los inventarios son activos en forma de materiales y suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicio.

Las unidades producidas están directamente relacionadas con los costos que se incurren en la elaboración dicha unidad, es decir la mano de obra que se utilizó en la transformación. Además de incluir también las depreciaciones y el mantenimiento de las máquinas o edificios, así como también el costo de la parte administrativa y de gestión que son las encargadas de la producción del bien o del servicio.

El costo de los inventarios para un prestador de servicios en la NIC 2 párrafo 19 hace referencia a que:

Si una empresa dedicada a brindar servicios posee inventarios, ésta la medirá por los costos que suponga su producción. Estos costos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles. La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el costo de los inventarios, sino que se contabilizarán como gastos del periodo en el que se hayan incurrido. Los costos de los inventarios de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos no atribuibles que, a menudo, se tienen en cuenta en los precios facturados por el prestador de servicios.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

Estudio descriptivo

Antes de describir el entorno actual del hotel, es necesario diagnosticar como está situado la temática de los costos y la rentabilidad de la empresa, es decir, analizar los elementos que intervienen en la prestación del servicio de alojamiento, su clasificación y tratamiento contable; así como detallar los resultados encontrados en la medición de la rentabilidad en el hotel Caridi Chipipe. Una vez que se obtuvo lo antes mencionado se comienza la descripción de manera cualitativa y cuantitativa de los diagnósticos encontrados.

Además, se elaboraron tablas a detalles de los costos a partir de modelos establecidos teóricamente con directrices al servicio de alojamiento, lo que permitirá conocer los costos de los servicios de acuerdo a las habitaciones que posee el hotel

Estudio de Campo

Se emplea un estudio de campo, debido a que los datos y demás información van a recopilarse directamente del sitio donde ocurren los hechos, es decir se acudió a los departamentos involucrados que, entre los cuales se menciona: gerencia,

departamento contable y el departamento de alojamiento. Además de, la obtención de documentos contables y administrativos involucrados en el proceso.

2.2 – Modelo de investigación

Deductivo

En base a la literatura obtenida en la revisión bibliográfica, se identifican tres escenarios:

- Inexistencia de un sistema de costos, desconocimiento de rentabilidad
- Inadecuado manejo de costos, rentabilidad baja
- Correcto manejo de un sistema de costo, rentabilidad positiva.

De acuerdo a los escenarios antes mencionados, se busca identificar en qué situación se encuentra el objeto de estudio, hotel Caridi Chipipe, basado a ello se aplica el método deductivo, en donde explica algo general relacionado con la con los costos de alojamiento y la rentabilidad.

Análisis

Por medio de este método se puede analizar las actividades del hotel, es decir: el manejo del negocio a través de los costos y demás rubros que se generan, así como también la distribución y asignación de costos que con el pasar del tiempo se presentan de manera compleja a la hora de cuantificarlos y registrarlos correctamente, Además de la medición de la rentabilidad mediante la aplicación de ratios financieros, para su posterior análisis.

2.3 Diseño de muestreo

2.3.1. Población

La población en el hotel Caridi Chipipe está conformada por la segmentación organizacional que a continuación se detalla:

Cuadro 2. Población

| Cargo | Población |
|-------------------------|------------------|
| Gerente | 1 |
| Contador | 1 |
| Director de alojamiento | 1 |
| Total | 3 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe
Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Roles y funciones

Área Gerencial: Su rol principal es utilizar eficientemente como sea posible todos los recursos a su disposición, a fin de obtener el máximo posible de beneficio de los mismo, es decir maximizar la utilidad productiva del hotel. Entre las funciones más destacadas tenemos: gestión, administración, selección del personal, habilidades financieras y negociación.

Área contable: Esta área es la responsable de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, dicho de otra

manera, es la responsable del control de gastos e ingresos y de la situación financiera de la empresa. Entre sus funciones tenemos: controlar los registros contables realizados, preparar los Estados Financieros del hotel, controlar las labores de cobranza, pago a proveedores y la determinación oportuna y fiable de los impuestos fiscales.

Dirección de Alojamiento: Su papel principal es organizar, dirigir y controlar el área de alojamiento con el objetivo de ofrecer mejor calidad de servicio al cliente. Entre sus funciones principales tenemos: elaboración de turnos del personal, gestionar la utilización de los recursos de manera eficiente, planificación la frecuencia de aseo en las habitaciones y demás áreas del hotel y supervisar la asignación de habitaciones que solicitan el servicio de alojamiento.

2.3.2. Muestra

Para el presente trabajo de investigación se consideró la siguiente muestra: el personal administrativo y financiero del Hotel Caridi Chipipe Salinas, la cual está conformado por tres áreas: El Gerente², Contador³ y el Director de Alojamiento⁴, debido a que todas las áreas mencionada brindan información significativa para la investigación y de acuerdo al método probabilístico por conveniencia se tomó dicha decisión.

Se seleccionó el área gerencial debido a que aportara con información sobre el personal que opera dentro del hotel, así como también la adquisición de insumos y

² Sr. Jorge Antonio Veintimilla Celi

³ Lcda. Miryam Sovenis Salvador

⁴ Sr. Edison León

materiales además de la fuente de financiamiento con que cuenta el hotel Caridi Chipipe.

El área contable contribuirá con datos específicos relacionado a los costos y gastos desembolsados para brindar el servicio de alojamiento.

Por otro lado, el director de alojamiento facilitará la frecuencia y las cantidades específicas sobre la utilización de materiales y mano de obra dentro del hotel.

Cuadro 3. Muestra

| Cargo | Población |
|-------------------------|------------------|
| Gerente | 1 |
| Contador | 1 |
| Director de alojamiento | 1 |
| Total | 3 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

2.4 Diseño de recolección de datos

Fuentes de investigación

El presente trabajo de investigación se preparó en base a la utilización de libros físicos, libros digitales, consultas en revistas científicas y artículos científicos concernientes a los costos de servicio de alojamiento, además de la revisión bibliográfica y documental para la obtención de información de la variable

dependiente la cual es la rentabilidad, mismas que ayudaron en la ampliación de conocimientos sobre el presente estudio.

Técnicas de investigación

Con el fin de obtener resultados relevantes, se procedió a utilizar como técnica la entrevista previamente diseñada, que debido a su naturaleza ayuda al levantamiento de información para su posterior análisis, la entrevista es aplicada a la muestra anteriormente seleccionada conformada por el Gerente, Contador y el Director de Alojamiento.

Instrumento de investigación

Como instrumento se utilizó las guías de entrevista, esto incluye varias preguntas previamente formuladas dirigidas a un informante de calidad, mismos que están inmersos en el objeto investigado y así poder determinar si los costos de servicio de alojamiento tienen relación en la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe año 2017, después de realizar el análisis mediante ratios financieros.

Se recalca la elaboración de una guía de preguntas para cada área del hotel seleccionada en la muestra, debida a la información específica que se requiere de cada uno de ellos.

CAPÍTULO III

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Este capítulo se sustenta mediante las entrevistas realizadas al Gerente, Contador y Director de Alojamiento en correspondencia con los costos del servicio de alojamiento y la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe.

3.1 Análisis de datos

Entrevistado: Gerente

Unidad de análisis: Hotel Caridi Chipipe – Departamento de Gerencia

1. ¿Cuál es la misión y visión del hotel Caridi Chipipe?

Análisis:

El hotel Caridi Chipipe tiene como misión brindar un servicio de calidad haciendo que el cliente se sienta como en casa garantizando su fidelidad y pronto retorno en base a la buena atención y satisfacción de sus necesidades.

A corto plazo la visión del hotel es convertirse líder en el sector local y nacional para así ser la mejor opción para el descanso y diversión del cliente, además de comprometerse con la sostenibilidad del turismo y la comunidad. De igual manera a largo plazo se propone crear una cadena hotelera que sea reconocida en el sector turístico por su gran prestigio y excelencia al momento de brindar el servicio de

alojamiento además de garantizar la estabilidad laboral y rentabilidad de sus colaboradores.

2. ¿Cuáles son las características principales que diferencian al hotel?

Análisis:

Dentro de las características que dan mayor realce al hotel es la ubicación, pues se encuentra en un punto medio del descanso y diversión tanto diurna como nocturna, De la misma manera dentro del edificio predomina el ambiente familiar, lo que hace que su estadía se convierta en una experiencia placentera muy aparte de la existencia de habitaciones muy cómodas. Otra característica que diferencia al hotel es la integridad de las operaciones que maneja el personal operativo, puesto que tienen en claro que su mayor compromiso es la satisfacción de las necesidades para superar las expectativas del cliente.

3. ¿Cuáles son las principales razones por las que el cliente decide alojarse en su hotel?

Análisis:

Los clientes deciden alojarse en el hotel Caridi Chipipe debido a las experiencias ya vividas en otras ocasiones, esto se da gracias al primer impacto que se logra con el buen trato en que se los atiende, además de que los mismos pueden dirigirse al malecón a pie para disfrutar de la hermosa playa de Salinas. Adicional a esto los precios se encuentran entre uno de los más asequibles para el cliente.

4. ¿Posee alguna ventaja competitiva en el mercado respecto al servicio que brinda el hotel?

Análisis:

El edificio cuenta con todos los servicios que el cliente pueda requerir además de la existencia de áreas de esparcimiento.

5. ¿Qué planes estratégicos posee para competir en el mercado hotelero?

Análisis:

El Gerente maneja varias estrategias, si son grupos se les ofrece un descuento considerable, así como también se ha realizado convenios con operadoras turísticas que ofertan el servicio de avistamiento de ballenas para que los clientes gocen del mismo, además de otros recorridos por zonas turísticas dentro del cantón Salinas.

6. ¿Qué porcentaje de turismo nacional e internacional utilizan el servicio de alojamiento y qué meses son las más concurridos?

Análisis:

Entre los meses que más solicitan el servicio de alojamiento son: noviembre, diciembre, enero y febrero, en este último es en donde se puede decir que el hotel queda totalmente ocupado por los turistas; entre el porcentaje de ocupación se tiene un 30% de clientes extranjeros y 70% nacional.

7. ¿Qué procedimientos y estrategias publicitarias se realizan para promocionar el hotel?

Análisis:

El gerente del hotel destaca que en la actualidad son las redes sociales las que ayudan a llegar al cliente, es por eso que se mantienen constantemente interactuando y publicitando el servicio de alojamiento en las diferentes redes sociales como Facebook e Instagram, además de poseer su propia página web.

8. ¿Cuenta con algún certificado o calificación por algún ente regulador con respecto a la actividad en que se desenvuelve?

Análisis:

El Ministerio de Turismo de acuerdo a las instalaciones y servicio que posee un el hotel Caridi Chipipe ha otorgado la categoría de tres estrellas, pero esto no es por poseer un servicio de menor calidad, lo que el Ministerio toma en cuenta es el tamaño del hotel para designar cuales son los requerimientos más importantes que debe poseer las instalaciones.

9. ¿Cuántas personas disponen para el funcionamiento del hotel y que cargos desempeñan?

Análisis:

El hotel cuenta con 9 colaboradores para el buen funcionamiento del área administrativa y operativa los cuales se detallan a continuación:

Cuadro 4. Personal Administrativo y operativo

| Cargos | Nombres |
|---------------------|--------------------------------|
| Gerente | Jorge Antonio Veintimilla Celi |
| Contador | Miryam Sovenis Salvador |
| Jefe de Alojamiento | Edison León |
| Recepcionista | Enathan Veintimilla |
| Recepcionista | Wilson Saona |
| Pisos | Angelita Peralta |
| Lavandería | Sonia Pozo |
| Limpieza general | Pascual Malavé |
| Mantenimiento | José Noboa |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

10. ¿Los insumos y materiales para el servicio de alojamiento son fáciles de conseguir en su entorno local?

Análisis:

La mayoría de insumos y materiales que se utilizan en el hotel se encuentran en los supermercados de la provincia de Santa Elena, aunque hay ciertos materiales de consumo especial que se necesitan al por mayor, los mismos que están destinados adquirirse en la ciudad de Guayaquil.

11. ¿Cuenta con alguna fuente de financiamiento para las actividades del hotel?

Análisis:

Según la información obtenida la empresa está financiada por capital familiar.

Entrevistado: Contadora

Unidad de análisis: Hotel Caridi Chipipe – Departamento de contabilidad

- 1. ¿Qué mecanismos contables posee el hotel para el control de los costos de su servicio de alojamiento?**

Análisis:

El hotel no cuenta un mecanismo contable, sin embargo, poseen un control de facturas y la utilización de un informe realizado por las personas encargadas de la limpieza. Detectando que existe un problema de identificación de costos por el servicio brindado se necesita incorporar un modelo en donde se pueda contabilizar todos los rubros desembolsados para el funcionamiento del hotel.

- 2. ¿Qué factores inciden en la determinación del costo de servicio de alojamiento? ¿Competencia, sistema de costo, experiencia, demanda de clientes, etc?**

Análisis:

De acuerdo a las declaraciones de la contadora solo se toma en cuenta dos factores, la competencia de sus alrededores debido a la cantidad de hoteles que existe a su alrededor, y la demanda de clientes de acuerdo a la temporada, debido a que no se ha hecho un estudio o un prorrateo sobre los costos incurridos dentro de este hotel.

- 3. ¿Identifica claramente cuáles son los suministros o materiales que utilizan para brindar el servicio de alojamiento dentro de su negocio?**

Análisis:

Se los identifica de manera general, es decir solo lo más necesario, los cuales son: almohadas, cubre almohadas, sábanas, shampoo, jabón, papel higiénico, cloro, detergente, limpiador de vidrios, toallas y cortinas.

- 4. ¿Conoce Ud. la clasificación del costo?**

Análisis:

El costo se clasifica en materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, pero dentro del hotel no se ha realizado una clasificación como tal.

- 5. ¿Cómo registra en su contabilidad el costo del personal que colabora dentro del hotel?**

Análisis:

Todos los sueldos están considerados como costos de mano de obra directa.

- 6. ¿Qué rubros o partidas considera Ud. como otros costos de alojamiento?**

Análisis:

Para la empresa es importante y considera como otros costos de alojamiento los rubros de mantenimiento y limpieza general del hotel.

7. ¿Los desembolsos por las planillas de agua, energía eléctrica, teléfono e internet son cargados a los costos o reconocidos como gastos del periodo?

Análisis:

Estos desembolsos son considerados como gastos del periodo obviando su segmentación de acuerdo al elemento en que se efectúa su consumo, según los motivos mencionados esto se debe al aumento de consumo en temporadas altas, por lo que se les dificulta llegar a un prorrateo o distribución dentro de las áreas operativas del hotel.

8. ¿Bajo qué técnicas o criterios fijan el precio de venta por habitación del hotel?

Análisis:

No se emplea ninguna técnica o criterio, el hotel maneja el precio de venta por habitación de manera empírica y tomando en cuenta las temporadas llegando a hacer entre la más alta un precio \$80,00 por persona y la más baja \$15,00 por persona.

9. ¿Cómo manejan contablemente las depreciaciones?

Análisis:

Las depreciaciones del hotel no se manejan bajo un control contable, éstas se examinan a manera de vista y aceptación del cliente.

10. ¿Están correctamente identificados y clasificados los activos de la empresa?

Análisis:

Entre los activos que posee la empresa se tiene el edificio, las computadoras, y los muebles de oficina según lo mencionado por la entrevistada.

Entrevistado: Jefe de alojamiento

Unidad de análisis: Hotel Caridi Chipipe – Departamento de Alojamiento

1. ¿Tiene planificación de ventas para el servicio de alojamiento?

Análisis:

El hotel trabaja en base a las temporadas por lo que se realiza una planificación para cada una, enfatizando que las épocas bajas son de junio a agosto por lo que se plantean un mínimo de número de ventas y se enfocan en la temporada más alta que son de noviembre a febrero para alcanzar la meta planteada anual.

2. ¿Realizan toma física de inventarios de forma periódica para detectar exceso o faltante de materiales e insumos?

Análisis:

Al existir un reporte para el abastecimiento de insumos y materiales conlleva a supervisar la veracidad de dicho informe, de manera que se realizan tomas físicas en cada uno de los departamentos en conjunto con su personal a cargo.

3. ¿Cuenta con un manual de funciones?

Análisis:

El hotel cuenta con dos tipos de manuales, uno general en donde presenta una visión en conjunto de la institución, define tramos de control y establece claramente el grado de autoridad y responsabilidad; y otro dependiendo del área en el que se desempeña el empleado para la correcta atención de sus labores y mantener la operatividad dentro de la empresa.

4. ¿Ud. aporta en la selección y contratación del personal?

Análisis:

La selección del personal está a cargo por los tres departamentos que existen dentro del hotel, de manera que es menester que el Jefe de Alojamiento aporte en la selección del mismo, que dependiendo de las necesidades existentes se evalúa en términos económicos si la entidad está en posibilidades de contratar otro personal.

5. ¿Supervisa las funciones realizadas por el personal que labora en las instalaciones del hotel?

Análisis:

El Jefe de alojamiento y según el manual de funciones tiene como responsabilidad supervisar que todo esté en correcto funcionamiento, tanto en las instalaciones del hotel como las actividades de las personas que laboran dentro de la misma.

6. ¿Posee planificación para las actividades de limpieza y arreglo de las habitaciones del hotel, así como también el de áreas públicas?

Análisis:

Para este tipo de actividades existe un horario para que el personal realice la limpieza en las habitaciones, muy aparte del de área pública, esta debido a su función se realiza un aseo constante dependiendo del uso que se les dé.

7. ¿Realiza Ud. cotizaciones previas y pruebas de calidad a los insumos que va a adquirir?

Análisis:

El hotel posee por lo menos dos proveedores para realizar pruebas de calidad y comparación de precios para en conceso con la administración llegar a un acuerdo.

8. ¿Cómo considera Ud. la calidad del servicio brindado? Si la respuesta es negativa explique sus motivos.

Análisis:

El hotel fue adquirido en el año 2015, entonces en base a esto se realiza mejoras tanto físicas como en la calidad del servicio, por lo que día a día va mejorando.

3.2 Limitaciones

El trabajo investigativo se realizó con total normalidad mediante la obtención de información precisa y significativa por parte del personal administrativo y

contable del Hotel Caridi Chipipe, se recalca la total apertura y atención del caso por parte de gerente que en todo momento se mostró abierto al proceso investigativo y al personal contable por facilitar la información de los costos incurridos en el servicio de alojamiento.

3.3 Resultados

3.3.1 Costeo del servicio de alojamiento del Hotel Caridi Chipipe

El Hotel Caridi Chipipe no posee un modelo de asignación de costos, debido a la falta de conocimiento, conllevándolo a generar la agrupación de todos los desembolsos realizados tales como: suministros de habitaciones y pisos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación, mismo que se ve reflejado en la cuenta de compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo presentado en el Estado de Resultado del hotel, siendo este un pilar fundamental para la toma de decisiones gerenciales y operativas, sin embargo no se le toma la debida importancia que conlleva tener un manejo adecuado de los costos.

A pesar de que el hotel posee manuales de funcionamientos e informes de requisición de materiales se evidenció a través de las entrevistas que el área contable omite los procedimientos administrativos, logísticos, financieros y contables para determinar el costo de cada de habitación razón por la cual se desconoce la rentabilidad real del negocio.

El hotel ha gestionado los elementos del costo de manera empírica e independiente, repercutiendo negativamente en su registro y control contable, no

obstante, identifican la gravedad de no poseer un modelo que ayude a mejorar la administración de estos costos.

Cuadro 5. Elementos del Costo en el Hotel Caridi Chipipe

| Elementos del Costo en el Hotel Caridi Chipipe | |
|--|--|
| Materiales directos | Registro empírico de su adquisición, sin embargo, no existe una identificación específica. |
| Mano de Obra | El hotel incluye en este elemento a todo el personal operativo y administrativo, evidenciando su error en el registro y segmentación contable. |
| C I F | Hasta este punto no se han identificado ni registrados en su contabilidad. |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

La determinación de precios del hotel Caridi Chipipe se realiza en base a factores de competencia y políticas internas de la empresa, a continuación, se presentan los tipos, precios establecidos y número de habitación que posee el hotel:

Tabla 3 Tipo, número de habitaciones y precio del hotel Caridi Chipipe

| Tipo de habitaciones | Número de habitaciones | Precio | |
|----------------------|------------------------|---------------|-----------|
| | | Días normales | Temporada |
| Familiar | 4 | \$ 100,00 | \$ 180,00 |
| Matrimonial | 14 | \$ 67,20 | \$ 100,00 |
| Doble | 4 | \$ 67,20 | \$ 100,00 |
| Triple | 21 | \$ 75,00 | \$ 140,00 |
| | 43 | | |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 4 Estado de Resultados Integrales del Hotel Caridi Chipipe



**Estados de Resultados Integrales
Al 31 de diciembre del 2017**

Ingresos

| | |
|--|----------------------|
| Gravados con tarifa diferente de 0% de IVA | \$ 164.882,74 |
| Total de ingresos | \$ 164.882,74 |

Costos

| | |
|--|----------------------|
| Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo | \$ 41.865,25 |
| Utilidad bruta | \$ 123.017,49 |

Gastos

| | |
|---|---------------------|
| Sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS | \$ 21.564,00 |
| Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS | \$ 2.450,50 |
| Aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva) | \$ 3.407,95 |
| Mantenimiento y reparaciones | \$ 8.662,14 |
| Combustibles y lubricantes | \$ 683,67 |
| Suministros, herramientas, materiales y repuestos | \$ 7.573,67 |
| Intereses bancarios local | \$ 1.265,91 |
| Servicios básicos | \$ 20.564,20 |
| Servicio de Telefonía fija | \$ 23.535,28 |
| Servicio de internet | \$ 960,00 |
| Televisión Satelital | \$ 4.668,00 |
| Total de Gastos | \$ 95.335,32 |
| Utilidad Operacional | \$ 27.682,17 |
| Participación a trabajadores | \$ 4.152,33 |
| Utilidad antes de impuesto | \$ 23.529,84 |
| Impuesto a la ganancia | \$ 1.237,48 |
| Utilidad del Ejercicio | \$ 22.292,37 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

El estado de Resultados Integrales siendo uno de los más importantes de los Estados Financieros, debido a la gran información que aporta para detectar el nivel de eficacia que tiene la entidad al poner en relación los ingresos y egresos, no se ha manejado con la responsabilidad y las normas que la rigen debido a que se pudo observar la omisión de importantes rubros como lo son las depreciaciones de los activos que posee la entidad, así como también el cargo de todos los desembolsos en la sección de gastos.

3.3.2 Análisis de Rentabilidad del Hotel Caridi Chipipe

Tabla 5 Ratios de rentabilidad aplicado al Hotel Caridi Chipipe año 2017

| Ratios Financieros | | |
|--------------------------------|---|-------------|
| Indicador | Fórmula | 2017 |
| Rentabilidad Económica (ROA) | $\frac{\text{Benef. antes de interes e imp.}}{\text{Activo total}}$ | 262% |
| Rentabilidad Financiera (ROE) | $\frac{\text{Utilidad Neta despues de Imp.}}{\text{Patrimonio}}$ | 0,00 |
| Margen de utilidad bruta | $\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$ | 74,61% |
| Margen de utilidad operacional | $\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} \times 100$ | 16.79% |
| Margen de utilidad neta | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$ | 13,52% |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Rentabilidad Económica: Según el cálculo aplicado se observa que los activos de la empresa independientemente de su financiación generan una rentabilidad del 262%, es decir que por cada dólar invertido se obtiene un beneficio económico de \$2,62.

Rentabilidad Financiera: Este ratio posee un resultado del 0% debido a que la empresa no identifica dentro de su Estado de Situación Financiera el patrimonio que posee, lo que demuestra la existencia de falencias en el reconocimiento contable los cuales deberán ser corregidos para mejorar y brindar veracidad en su información financiera.

Margen de Utilidad Bruta: el resultado muestra que existe un 74,61% de este margen, aparentemente existe una operacionalización de los costos bastante eficaz, sin embargo, hay que recordar que dentro de estos costos no están incluidos la totalidad de los suministros ni de la mano de obra utilizada para brindar el servicio de alojamiento es por eso que se determina que el resultado solo es un cálculo artificial producto de un inadecuado control de costos.

Margen de Utilidad Operacional: Se puede observar que el hotel genera un margen de utilidad aceptable, es decir que por cada habitación que es ocupada la entidad gana un 16.79% del ingreso que se obtuvo, sin embargo, se recalca según el resultado de la investigación que la empresa no considera las depreciaciones de los activos que esta posee.

Margen de Utilidad Neta: El hotel una vez que afronta todas sus obligaciones fiscales y deducida la participación de los trabajadores genera un beneficio del 13.52%, no obstante, posee los mismos problemas detectados en los márgenes de utilidad anteriormente calculados.

3.4 PROPUESTA

Diseño de un modelo de asignación de costos basado en órdenes de producción, para la determinación de la rentabilidad en el hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas provincia de Santa Elena.

3.4.1 Descripción de la propuesta.

La propuesta de la siguiente investigación se apoya en un modelo de costos para su correcta cuantificación basado en órdenes de producción, aplicable al objeto de estudio Hotel Caridi Chipipe, pues este posibilita el análisis e interpretación en detalle de los costos de materiales directos (MPD), mano de obra directa (MDO) y costos indirectos de fabricación (CIF) que incurren en la prestación del servicio de alojamiento, controlando y analizando los resultados de la obtención de los costos totales para la determinación de la rentabilidad de la empresa. La información utilizada dentro de este trabajo investigativo se obtuvo de los Estados financieros del año 2017 y de la documentación comercial receptada por la entidad.

Sistema de costo por órdenes de producción

Realizado el diagnóstico correspondiente y recolectada toda la información pertinente, se presenta la propuesta para el diseño de un modelo de asignación de costos basado en órdenes de producción.

Empresa

Hotel Caridi Chipipe

Lugar

Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena

Planificación de trabajo

- Formato y guías de control interno propuesto
- Análisis, determinación, costeo de los elementos del costo para la prestación del servicio de alojamiento (Materia Prima - Mano de Obra - CIF).
- Aplicación y control del diseño del modelo de Costos.
- Informe mediante Estado de Resultados Propuesto para la medición de la rentabilidad

3.4.2 Objetivos

3.4.2.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de asignación de costos basado en órdenes de producción mediante una adecuada gestión de los elementos que intervienen en el servicio de alojamiento para la correcta determinación de la rentabilidad en el hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

3.4.2.2 Objetivos específicos

- Definir los rubros que intervienen dentro de los elementos del costo necesarios para la prestación del servicio de alojamiento en el hotel Caridi Chipipe.

- Diseñar documentos y registros de control para la distribución y cuantificación de los costos por cada tipo de habitación.
- Procesar la información para la comprobación de resultados determinando la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.

3.4.3 Cálculo de los elementos del costo.

3.4.3.1 Materiales Directos

Tabla 6 Costo de Materiales Directos de las habitaciones

| Costo de materiales directos de las habitaciones | | | | |
|---|-------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Tipo de habitaciones | Materiales | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
| Familiar | Shampoo | 5 | \$ 0,30 | \$ 1,50 |
| | Jabón | 2 | \$ 0,60 | \$ 1,20 |
| | Papel Hig. | 2 | \$ 0,43 | \$ 0,86 |
| Total | | | | \$ 3,56 |
| Matrimonial | Shampoo | 2 | \$ 0,30 | \$ 0,60 |
| | Jabón | 1 | \$ 0,60 | \$ 0,60 |
| | Papel Hig. | 1 | \$ 0,43 | \$ 0,43 |
| Total | | | | \$ 1,63 |
| Doble | Shampoo | 2 | \$ 0,30 | \$ 0,60 |
| | Jabón | 1 | \$ 0,60 | \$ 0,60 |
| | Papel Hig. | 1 | \$ 0,43 | \$ 0,43 |
| Total | | | | \$ 1,63 |
| Triple | Shampoo | 3 | \$ 0,30 | \$ 0,90 |
| | Jabón | 2 | \$ 0,60 | \$ 1,20 |
| | Papel Hig. | 1 | \$ 0,43 | \$ 0,43 |
| Total | | | | \$ 2,53 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Para poder brindar el servicio de alojamiento se identificaron además los suministros de limpiezas presentados a continuación:

Tabla 7 Costo de materiales directos de las habitaciones por suministros de limpieza

| Costo de Materiales directos (Suministros de limpieza) | | | | |
|---|-------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Tipo de habitaciones | Materiales | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
| Familiar | Desinfectant. | 1 | \$ 1,50 | \$ 1,50 |
| | Cloro | 1 | \$ 0,70 | \$ 0,70 |
| | Detergente | 1 | \$ 1,10 | \$ 1,10 |
| | Ambientador | 1 | \$ 1,80 | \$ 1,80 |
| Total | | | | \$ 5,10 |
| Matrimonial | Desinfectant. | 1 | \$ 1,50 | \$ 1,50 |
| | Cloro | 1 | \$ 0,70 | \$ 0,70 |
| | Detergente | 1 | \$ 1,10 | \$ 1,10 |
| | Ambientador | 1 | \$ 1,80 | \$ 1,80 |
| Total | | | | \$ 5,10 |
| Doble | Desinfectant. | 1 | \$ 1,50 | \$ 1,50 |
| | Cloro | 1 | \$ 0,70 | \$ 0,70 |
| | Detergente | 1 | \$ 1,10 | \$ 1,10 |
| | Ambientador | 1 | \$ 1,80 | \$ 1,80 |
| Total | | | | \$ 5,10 |
| Triple | Desinfectant. | 1 | \$ 1,50 | \$ 1,50 |
| | Cloro | 1 | \$ 0,70 | \$ 0,70 |
| | Detergente | 1 | \$ 1,10 | \$ 1,10 |
| | Ambientador | 1 | \$ 1,80 | \$ 1,80 |
| Total | | | | \$ 5,10 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.3.2 Mano de Obra Directa

Tabla 8 Rol del pago del personal del hotel

| Rol del pago del personal del hotel | | | | | | | | | |
|--|------------------|----------------|------------------|-------------|-------------|-------------------|------------------|------------------|---------------------|
| Empleado | Cargo | H. Lab. | Sueldo M. | H.E. | H.S. | Total ing. | Ap. Pers. | Anticipos | Total a pag. |
| Enathan Veintimilla | Recepcionista | 240 | \$ 400,00 | \$ - | \$ - | \$ 400,00 | \$ 37,80 | \$ - | \$ 362,20 |
| Wilson Saona | Recepcionista | 240 | \$ 400,00 | \$ - | \$ - | \$ 400,00 | \$ 37,80 | \$ - | \$ 362,20 |
| Angelita Peralta | Pisos | 240 | \$ 386,00 | \$ - | \$ - | \$ 386,00 | \$ 36,48 | \$ - | \$ 349,52 |
| Sonia Pozo | Lavandería | 240 | \$ 386,00 | \$ - | \$ - | \$ 386,00 | \$ 36,48 | \$ - | \$ 349,52 |
| Pascual Malavé | Limpieza general | 240 | \$ 386,00 | \$ - | \$ - | \$ 386,00 | \$ 36,48 | \$ - | \$ 349,52 |
| José Noboa | Mantenimiento | 240 | \$ 386,00 | \$ - | \$ - | \$ 386,00 | \$ 36,48 | \$ - | \$ 349,52 |
| | | | | | | | | | \$2.122,49 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe
Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 9 Rol de provisiones sociales

| Rol de provisiones sociales | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Empleado | Cargo | Total Ing. | Ap. Pat. | F. de reser. | 13° sueldo | 14° sueldo | Vacaciones | Total de prov. |
| Enathan Veintimilla | Recepcionista | \$ 400,00 | \$ 48,60 | \$ 33,32 | \$ 33,33 | \$ 32,17 | \$ 16,67 | \$ 164,09 |
| Wilson Saona | Recepcionista | \$ 400,00 | \$ 48,60 | \$ 33,32 | \$ 33,33 | \$ 32,17 | \$ 16,67 | \$ 164,09 |
| Angelita Peralta | Pisos | \$ 386,00 | \$ 46,90 | \$ 32,15 | \$ 32,17 | \$ 32,17 | \$ 16,08 | \$ 159,47 |
| Sonia Pozo | Lavandería | \$ 386,00 | \$ 46,90 | \$ 32,15 | \$ 32,17 | \$ 32,17 | \$ 16,08 | \$ 159,47 |
| Pascual Malavé | Limpieza general | \$ 386,00 | \$ 46,90 | \$ 32,15 | \$ 32,17 | \$ 32,17 | \$ 16,08 | \$ 159,47 |
| José Noboa | Mantenimiento | \$ 386,00 | \$ 46,90 | \$ 32,15 | \$ 32,17 | \$ 32,17 | \$ 16,08 | \$ 159,47 |
| | | | | | | | | \$ 966,05 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe
Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.3.2.1 Asignación de costo de mano de obra directa por m²

Tabla 10 Mano de obra

| Mano de obra | |
|-----------------------------|--------------------|
| Rol de pagos | \$ 2.122,49 |
| Rol de provisiones sociales | \$ 966,05 |
| Total MOD mensual | \$ 3.088,54 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

El criterio utilizado para el cálculo y asignación de costo de mano de obra directa fue en base a los metros cuadrados que poseen las 43 habitaciones del hotel Caridi Chipipe, debido a que este método permite establecer datos fiables y cálculos exactos de su distribución.

$$\frac{\text{Costo de Mano de Obra Directa}}{\text{Total de metros cuadrados}} = \frac{3.088,54}{1120} = 2,531592787$$

$$\text{Costo de Mano de Obra Directa por m}^2 \text{ mensual} = 2,531592787$$

Tabla 11 Costo de Mano de Obra Directa

| Tipo de habitaciones | N° de habitaciones | Total de m2 | Costo MOD por m2 | Costo Total | Costo Unitario |
|----------------------|--------------------|-------------|------------------|-------------------|------------------|
| Familiar | 4 | 140 | \$ 2,53 | \$ 354,42 | \$ 88,61 |
| Matrimonial | 14 | 350 | \$ 2,53 | \$ 886,06 | \$ 63,29 |
| Doble | 4 | 100 | \$ 2,53 | \$ 253,16 | \$ 63,29 |
| Triple | 21 | 630 | \$ 2,53 | \$ 1.594,90 | \$ 75,95 |
| | 43 | 1220 | | \$3.088,54 | \$ 291,13 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.3.3 Costos Indirectos

A continuación, se presentan los insumos a detalle de los materiales indirectos para su mejor comprensión:

Cuadro 6. Detalle de los materiales indirectos

| Materiales Indirectos | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
| Material de aseo y limpieza | Suministros de habitaciones y pisos | Tarjetas y demás trípticos | Artículos de decoración |
| - Escobas - Trapeadores - Recipientes - Detergente - Freshclean - Repelente - Cloro - Guantes - Cubrebocas - Antisépticos - Suavizantes - Toallitas de olores (para el lavado) | - Almohadas - Sábanas - Cubre almohadas - Cubre camas - Toallas - Colchas - Tachos de basura | - Publicidad digital - Banners - Trípticos - Tarjetas de presentación - Fotos de experiencias de los huéspedes | - Espejos - Floreros - Cuadros |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 12 Costos de los materiales indirectos del hotel

| Materiales Indirectos | | |
|-------------------------------------|--------------------|----------------------|
| C I F | Valor anual | Valor mensual |
| Material de aseo y limpieza | \$ 1.140,00 | \$ 95,00 |
| Suministros de habitaciones y pisos | \$ 1.300,00 | \$ 108,33 |
| Tarjetas y demás trípticos | \$ 300,00 | \$ 25,00 |
| Artículos de decoración | \$ 200,00 | \$ 16,67 |
| Total | \$ 2.940,00 | \$ 245,00 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 13 Mano de obra indirecta del hotel

| Mano de Obra Indirecta | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-----------------------|------------------------|------------------|----------------------|
| Empleado | Cargo | Horas laboradas | Sueldo Mensual | H.E. | H.S. | Total ingresos | Aporte personal | Anticipos | Total a pagar |
| Edison León | Jefe de Alojamiento | 240 | \$ 400,00 | \$ - | \$ - | \$ 400,00 | \$ 37,80 | \$ - | \$ 362,20 |
| | | | | | | | | | \$ 362,20 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 14 Rol de provisiones sociales de la mano de obra indirecta

| Rol de provisiones sociales de la mano de obra indirecta | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
| Empleado | Cargo | Total de ingreso | Aporte patronal | Fondo de reserva | 13° Sueldo | 14° Sueldo | Vacaciones | Total de Provisión |
| Edison León | Jefe de Alojamiento | \$ 400,00 | \$ 48,60 | \$ 33,32 | \$ 33,33 | \$ 32,17 | \$ 16,67 | \$ 164,09 |
| | | | | | | | | \$ 164,09 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 15 Otros costos indirectos

| Otros costos Indirectos | | | | |
|-------------------------|----------------|-------------|-------|--------------------|
| Otros costos Indirectos | | Valor | Meses | Total |
| Servicios Básicos | Agua | \$ 3.600,00 | 12 | \$ 300,00 |
| | Energía Elect. | \$ 6.000,00 | 12 | \$ 500,00 |
| | Internet | \$ 960,00 | 12 | \$ 80,00 |
| | Teléfono | \$ 840,00 | 12 | \$ 70,00 |
| | TV Satelital | \$ 4.668,00 | 12 | \$ 389,00 |
| | | | | \$ 1.339,00 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

El hotel, posee diversos equipos (*ver anexo 5*), los cuales se detallan a continuación, y según la fecha de adquisición se le aplica el porcentaje de depreciación estipulado en las normas contables y fiscales que rigen en nuestro país.

Tabla 16 Activos del Hotel Caridi Chipipe

| Activos del Hotel | | | | |
|------------------------------------|---------------|-----------|--------------------|----------------------|
| Detalle | Valor | Vida útil | Depreciación anual | Depreciación mensual |
| Edificio | \$ 880.000,00 | 20 | \$ 44.000,00 | \$ 3.666,67 |
| Vehículo | \$ 14.999,00 | 5 | \$ 2.999,80 | \$ 249,98 |
| Materiales y Equipos de Habitación | \$ 82.015,00 | 10 | \$ 8.201,50 | \$ 683,46 |
| \$ 977.014,00 | | | | \$ 4.600,11 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.3.3.1 Asignación de costo indirectos de fabricación

Una vez calculado los valores de los costos indirectos de fabricación se aplica el mismo método de distribución de la mano de obra directa, esto fue por metros cuadrados quedando de la siguiente manera:

Tabla 17 Costos Indirectos de Fabricación

| Costos indirectos de Fabricación | | | | |
|----------------------------------|------------------------|-------------------------|----------------------|---------------|
| Materiales Indirectos | Mano de Obra Indirecta | Otros costos Indirectos | Depreciación mensual | Total Mensual |
| \$ 245,00 | \$ 526,29 | \$1.339,00 | \$ 4.600,11 | \$6.710,40 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

$$\frac{\text{Costo Indirecto de fabricación}}{\text{Total de metros cuadrados}} = \frac{6.710,40}{1220} = 5,500327869$$

$$\text{Costo de Mano de Obra Directa mensual} = 5,500327869$$

Tabla 18 Asignación de los costos indirectos de fabricación

| Tipo de habitaciones | N° de habitaciones | Total de m2 | CIF por m2 | Costo Total | Costo Unitario |
|----------------------|--------------------|-------------|------------|--------------------|------------------|
| Familiar | 4 | 140 | \$ 5,50 | \$ 770,05 | \$ 192,51 |
| Matrimonial | 14 | 350 | \$ 5,50 | \$ 1.925,11 | \$ 137,51 |
| Doble | 4 | 100 | \$ 5,50 | \$ 550,03 | \$ 137,51 |
| Triple | 21 | 630 | \$ 5,50 | \$ 3.465,20 | \$ 165,01 |
| | 43 | 1220 | | \$ 6.710,40 | \$ 632,54 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.4. Hoja de costos

Al determinar los costos de los insumos y materiales directos, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación utilizados en el servicio de alojamiento para cada tipo de habitación se los esquematizó en las hojas de costo que se detallan a continuación:

Tabla 19 Hoja de Costo de la Habitación Familiar

|  HOJA DE COSTO AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2017 Servicio de Alojamiento Orden de Producción: Habitación Familiar | | | |
|---|---------|----------|------------------|
| Fecha | MD | MOD | CIF |
| | \$ 8,66 | \$ 88,61 | \$ 192,51 |
| | | | |
| Totales: | \$ 8,66 | \$ 88,61 | \$ 192,51 |
| ELEMENTOS DEL COSTO Resumen | | | |
| Material Directo: | | | \$ 8,66 |
| Mano de Obra Directa: | | | \$ 88,61 |
| Costo Primo | | | \$ 97,27 |
| Costos Ind. De Fabricación: | | | \$ 192,51 |
| COSTO TOTAL HABITACIÓN FAMILIAR | | | \$ 289,78 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 20 Hoja de Costo de la Habitación Matrimonial

|  | | | |
|---|---------|-----------|------------------|
| HOJA DE COSTO AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2017 Servicio de Alojamiento Orden de Producción: Habitación Matrimonial | | | |
| Fecha | MD | MOD | CIF |
| | \$ 6,73 | \$ 63,29 | \$ 137,51 |
| | | | |
| Totales: | \$ 6,73 | \$ 63,29 | \$ 137,51 |
| ELEMENTOS DEL COSTO Resumen | | | |
| Material Directo: | | \$ 6,73 | |
| Mano de Obra Directa: | | \$ 63,29 | |
| Costo Primo | | \$ 70,02 | |
| Costos Ind. De Fabricación: | | \$ 137,51 | |
| COSTO TOTAL HAB. MATRIMONIAL | | | \$ 207,53 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 21 Hoja de Costo de la Habitación Doble

|  | | | |
|---|---------|-----------|------------------|
| HOJA DE COSTO AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2017 Servicio de Alojamiento Orden de Producción: Habitación Doble | | | |
| Fecha | MD | MOD | CIF |
| | \$ 6,73 | \$ 63,29 | \$ 137,51 |
| | | | |
| Totales: | \$ 6,73 | \$ 63,29 | \$ 137,51 |
| ELEMENTOS DEL COSTO Resumen | | | |
| Material Directo: | | \$ 6,73 | |
| Mano de Obra Directa: | | \$ 63,29 | |
| Costo Primo | | \$ 70,02 | |
| Costos Ind. De Fabricación: | | \$ 137,51 | |
| COSTO TOTAL HABIT. DOBLE | | | \$ 207,53 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 22 Hoja de Costo de la Habitación Triple

| | | | |
|---|-----------|------------|------------------|
|  | | | |
| <p>HOJA DE COSTO AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2017 Servicio de Alojamiento Orden de Producción: Habitación Triple</p> | | | |
| Fecha | MD | MOD | CIF |
| | \$ 7,63 | \$ 75,95 | \$ 165,01 |
| | | | |
| Totales: | \$ 7,63 | \$ 75,95 | \$ 165,01 |
| <p>ELEMENTOS DEL COSTO Resumen</p> | | | |
| Material Directo: | | \$ 7,63 | |
| Mano de Obra Directa: | | \$ 75,95 | |
| Costo Primo | | \$ 83,58 | |
| Costos Ind. De Fabricación: | | \$ 165,01 | |
| COSTO TOTAL HABITACIÓN TRIPLE | | | \$ 248,59 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.5 Gastos


Se procedió por medio de la información obtenida a realizar los prorrateos y cálculos necesarios, para que estos sean reflejados como información contable dentro del Estado de Resultados Integral Proyectado. (ver anexo 6)

3.4.6 Estado de Resultados Integral Proyectado

Después de ejecutar el proceso de asignación y determinación de los costos, se elaboró un Estado de Resultados Integral proyectado, en donde se detallan los ingresos y desembolsos realizados en el año, por las actividades de operación del

hotel Caridi Chipipe, mismo que cuenta con todos procedimientos y normas contables para una obtención más acertada de la utilidad o pérdida del ejercicio.

Tabla 23 Estado de Resultados Integral Proyectado

|  Estados de Resultados Integrales Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017 | |
|--|----------------------|
| <u>Ingresos</u> | |
| Gravados con tarifa diferente de 0% de IVA | \$ 164.882,74 |
| Total de Ingresos | \$ 164.882,74 |
| <u>Costos</u> | |
| Materiales directos | \$ 11.156,93 |
| Mano de obra directa | \$ 37.062,52 |
| Costos Indirectos de Fabricación | \$ 80.524,74 |
| Utilidad Bruta | \$ 36.138,55 |
| <u>Gastos</u> | |
| Sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS | \$ 19.015,50 |
| Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS | \$ 3.397,00 |
| Aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva) | \$ 6.285,30 |
| Permiso de Bomberos Urb. | \$ 386,00 |
| Predio Urbano | \$ 3.200,00 |
| Licencia Única anual de Func. | \$ 100,00 |
| Patentes Municipales | \$ 300,00 |
| Depreciación de activos | \$ 609,67 |
| Utilidad Operacional | \$ 2.845,08 |
| Participación a trabajadores | \$ 426,76 |
| Utilidad antes de impuesto | \$ 2.418,32 |
| Impuesto a la ganancia | \$ |
| Perdida del Ejercicio | \$ 2.418,32 |


Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.5 Estado de Situación Financiera Proyectado

Para la elaboración del Estado de Situación Financiera Proyectado se realizó la identificación de los activos que posee el hotel con su respectiva fecha de adquisición para posterior obtener mediante cálculos la depreciación total hasta el año 2017, siendo una empresa que brinda el servicio de alojamiento se define que no posee inventario alguno.

Tabla 24 Estado de Situación Financiera Proyectado



Estado de Situación Financiera Proyectado
Al 31 de Diciembre del 2017

| | |
|------------------------------------|----------------------|
| <u>ACTIVO</u> | |
| Efectivo y equivalente de efectivo | \$ 35.000,00 |
| Anticipo a proveedores | \$ 150,00 |
| Edificio | \$ 880.000,00 |
| Vehículo | \$ 14.999,00 |
| Materiales y Equipos de Habitación | \$ 82.015,00 |
| Equipo de oficina | \$ 1.100,00 |
| Equipo de computación | \$ 1.499,00 |
| Depreciación acumulada | \$ -167.432,90 |
| TOTAL ACTIVO | \$ 847.330,10 |
| <u>PASIVO</u> | |
| Cuentas por pagar - proveedores | \$ 200,00 |
| Obligaciones al IESS por pagar | \$ 561,97 |
| Beneficios Sociales por pagar | \$ 568,17 |
| <u>PATRIMONIO</u> | |
| Capital | \$ 845.999,96 |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

3.4.6 Ratios financieros

Tabla 25 Ratios Financieros reales

| Ratios Financieros | | |
|--------------------------------|---|-------------|
| Indicador | Fórmula | 2017 |
| Rentabilidad Económica (ROA) | $\frac{\text{Benef. antes de interes e imp.}}{\text{Activo total}}$ | 0,34% |
| Rentabilidad Financiera (ROE) | $\frac{\text{Utilidad Neta despues de Imp.}}{\text{Patrimonio}}$ | 0,29% |
| Margen de utilidad bruta | $\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$ | 21,92% |
| Margen de utilidad operacional | $\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} \times 100$ | 1,73% |
| Margen de utilidad neta | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$ | 1,47% |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Rentabilidad Económica: Los activos del hotel Caridi Chipipe generan una rentabilidad del 0,37%, que expresado en dinero representa a menos de un centavo, sabiendo que la rentabilidad económica mide el grado de aprovechamiento de los activos independientemente de su financiamiento, se evidencia que estos no están siendo manejados con la debida eficiencia para aprovechar su adquisición, lo que conlleva a que el hotel deberá tomar decisiones de carácter urgente. Este bajo porcentaje también demuestra que la entidad posee un exceso en sus gastos de operación generando un bajo beneficio en las utilidades.

Rentabilidad Financiera: Una vez realizada el reconocimiento del patrimonio del hotel Caridi Chipipe se obtiene como resultado de esta ratio un 0.29%, reflejando un bajo retorno de la inversión, si bien es cierto el hotel se adquirió en

el 2015 y adicional a esto se realizó la compra de los demás artículos para su funcionamiento con capital propio, se considera necesario un análisis de las posibles soluciones para mejorar y aumentar este porcentaje, los cuales apuntan a generar un mayor número de ventas del servicio de alojamiento.

Margen de Utilidad Bruta: Este ratio tiene como resultado 21,92%, es decir que la empresa por cada dólar invertido a la hora de prestar del servicio de alojamiento se queda con un beneficio bruto 0,22 ctvs., lo que sirve para hacer frente a sus demás obligaciones; si bien es cierto el hotel está generando resultados positivos con respecto a sus costos inmediatos se recalca que este ratio se calcula sin tomar en cuenta los gastos generados ni los intereses e impuestos que aplica la legislación ecuatoriana.

Margen de Utilidad Operacional: Se puede observar que el hotel Caridi Chipipe para el año 2017, generó un margen de utilidad operacional del 1,73%, es decir que este es el porcentaje ganado una vez que se cancelaron los gastos de operación, los cuales van desde los permisos de funcionamiento hasta las depreciaciones de los activos existentes en el hotel. Si bien es cierto se obtuvo un porcentaje positivo, no quiere decir que la empresa se encuentra generando utilidades de mayor significancia, por lo que se requiere evaluar los puntos más débiles con respecto a las operaciones de la entidad para mejorar sus ingresos.

Margen de Utilidad Neta: La entidad después de cancelar todas sus obligaciones fiscales y legales se queda con un margen de utilidad neta del 1,47%, lo que significa que el hotel no está siendo lo suficientemente rentable, debido a que no

aprovecha su capacidad de generar mayores ingresos por la venta del servicio de alojamiento, así mismo revela la existencia de una limitación económica para solventar sus gastos operacionales.

3.4.7 Resultados comparativos de la propuesta

Cuadro 7. Antes y Después de los Elementos del Costo en el Hotel Caridi Chipipe

| Elementos del Costo | Antes | Después |
|----------------------------------|--|-------------------------------------|
| Materia Prima | Registro empírico de su adquisición, sin embargo, no existe una identificación específica. | Shampoo |
| | | Jabón |
| | | Papel Higiénico |
| | | Desinfectante. |
| | | Cloro |
| | | Detergente |
| Mano de Obra Directa | El hotel incluye en este elemento a todo el personal operativo y administrativo, evidenciando su error en el registro y segmentación contable. | Recepcionista |
| | | Recepcionista |
| | | Pisos |
| | | Lavandería |
| | | Limpieza general |
| | | Mantenimiento |
| Costos Indirectos de Fabricación | Hasta este punto no se han identificado ni registrados en su contabilidad. | Material de aseo y limpieza |
| | | Suministros de habitaciones y pisos |
| | | Tarjetas y demás trípticos |
| | | Artículos de decoración |
| | | Jefe de Alojamiento |
| | | Agua |
| | | Energía Eléctrica |
| | | Internet |
| | | Teléfono |
| | | TV Satelital |
| | | Depreciación de Edificio |
| | | Depreciación de Vehículo |
| | | Dep. de mat. y equip. de habit. |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Tabla 26 Ratios Financieros Comparativos

| Ratios Financieros | | | |
|--------------------------------|--|--------------|----------------|
| Indicador | Fórmula | 2017 | |
| | | Antes | Después |
| Rentabilidad Económica (ROA) | $\frac{\text{Benef. antes de int. e imp.}}{\text{Activo total}}$ | 262,50% | 0,34% |
| Rentabilidad Financiera (ROE) | $\frac{\text{Ut. Neta desp. de Imp.}}{\text{Patrimonio}}$ | 0,00% | 0,29% |
| Margen de utilidad bruta | $\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de vtas}}{\text{Ventas}}$ | 74,61% | 21,92% |
| Margen de utilidad operacional | $\frac{\text{Ut. Operativa}}{\text{Ventas}} \times 100$ | 16,79% | 1,73% |
| Margen de utilidad neta | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$ | 13,52% | 1,47% |

Fuente: Hotel Caridi Chipipe

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Como se puede evidenciar en la tabla 25 y tabla 26, la existencia de diferencias considerables al momento de aplicar un modelo de asignación de costos, entre las cuales tenemos:

- Identificación de la materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación.
- Cuantificación de cada uno de sus elementos al momento de brindar el servicio de alojamiento.
- Correcta aplicación de los ratios de rentabilidad
- Veracidad en los resultados obtenidos en los análisis de rentabilidad.

3.4.8 Conclusiones de la propuesta

- Se identificó que los costos más significativos son: mano de obra y costos indirectos de fabricación, debido a que el hotel posee personal que colabora los 365 días del año, además de disponer activos adquiridos desde el año 2015, que aplicando la depreciación establecidos por ley suman una cantidad considerable dentro de sus costos y gastos.
- El aporte de este trabajo investigativo consiste en la elaboración de un diseño e implementación de un modelo de costo a partir de la identificación de sus elementos, en donde los documentos y registros de control personalizados gestionan información de manera eficiente y oportuna, permitiendo al personal encargado un fácil almacenamiento y una mayor productividad, además de proporcionar al departamento contable datos específicos de los insumos utilizados por la prestación del servicio de alojamiento.
- Finalmente, en la última etapa de esta propuesta se determinó mediante ratios la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe, estableciendo como resultado un escenario negativo para la empresa, siendo estos datos reales servirá para la toma de decisiones importantes, obteniendo, así como beneficio una mejor maximización de su rentabilidad.

CONCLUSIONES

Al haber realizado el trabajo de investigación denominado **COSTOS DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017** y desarrollado el problema planteado mediante las entrevistas realizadas con su respectiva información, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se comprobó que el hotel Caridi Chipipe carece de un modelo de asignación de costos que le permita valorar los costos en que incurre para brindar el servicio de alojamiento, lo que conlleva a poseer un control inadecuado de sus elementos de manera que no existe una distribución correcta para el servicio que brinda; además de basarse en la competencia para estimar sus costos.
- Se observó que la entidad utiliza un monitoreo de costos de manera empírica, dado que el gerente desde un principio se centró en otros aspectos enfocados en el mercado y las ventas, tales como la remodelación y mejoramiento del servicio de alojamiento, lo que ocasionó el descuido en el control de sus ingresos y sus gastos, debido a esto también se determina la existencia de una mala gestión contable afectando la información en sus Estados Financieros.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en la medición de la rentabilidad se concluye que la entidad no está siendo eficiente en el manejo de sus recursos, puesto que ha utilizado muchos de estos sin haber obtenido mayores beneficios económicos.

RECOMENDACIONES

Como resultado del trabajo investigativo realizado, se sugiere las siguientes recomendaciones:

- Es necesario implementar un modelo de costos basado en órdenes de producción, para establecer instrumentos que ayuden a calcular los costos en que se incurren al brindar el servicio de alojamiento y optimizar el proceso productivo; así mismo asignar la responsabilidad al departamento competente las actividades relacionadas al costo, con el objetivo de tener informes pormenorizados de los valores invertidos en la prestación del servicio y a su vez ejecutar un mejor control sobre la materia prima, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.
- Capacitar al personal pertinente en cuanto a la utilización de las hojas de costos y su efecto en la contabilidad de la empresa, debido a que esto permitirá optimizar recursos mediante la aplicación correcta de las normas y técnicas contables, además de mejorar los controles básicos en cada una de las cuentas, permitiendo al hotel el logro eficiente en sus operaciones y mostrando confiabilidad en sus reportes financieros.
- Aplicar ratios relacionados con la rentabilidad en el hotel Caridi Chipipe, para de esta manera poseer un análisis cuidadoso de la ganancia obtenida por el servicio de alojamiento brindado, esto ayudará a discutir alternativas positivas para la sostenibilidad en el mercado siendo este el comienzo de las decisiones para maximizar su rentabilidad.

Bibliografía

- Aguirre, D. P. S., Alcudia, M. C. M., Vázquez, L. D. M., & Lara, G. (2016). Rentabilidad de hoteles boutique explicada desde la experiencia memorable. *33*, 24.
- Alarte, A., & Luis, J. (2015). Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la Empresa de Servicios ROA Ingenieros S.A.C. *Universidad Nacional del Callao*. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1514>
- Barajas, H. P. (2015). *Fundamentos de costos*. Alfaomega Grupo Editor.
- Bejarano, G. N. Reglamento general de actividades turísticas (2011).
- Borbúa, L. G. Reglamento general a la ley de turismo.
- Flórez, J. G. A. (2004). *Sistema de costeo: la asignación del costo total a productos y servicios*. U. Jorge Tadeo Lozano.
- Horngren, C. T., Harrison Jr., W., & Oliver, M. S. (2010). *Contabilidad* (Octava). México: Person Education.
- Lucas Rodríguez, K. L. (2016). *La contabilidad de costos hoteleros y su influencia en la gestión de las pequeñas organizaciones*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1336/1/T-ULVR-1214.pdf>
- Moreno, M. C. M. (2009). Sistema de costos basado en actividades para establecimientos de alojamiento turístico. *Visión Gerencial*, 0(0), 67-84.
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 4(4), 35-48.
- Naranjo, S. Reglamento de alojamiento turístico (2016).

- NIC 2. (2015). *Norma Internacional de Contabilidad*. IFRS Foundation.
- Palomares, J., & Peset, M. J. (2015). *Estados financieros: interpretación y análisis*. Madrid. España: Ediciones Pirámide. Recuperado de <http://www.marcialpons.es/libros/estados-financieros/9788436832884/>
- Peña Sánchez, A. (2010). *Contabilidad Hotelera, de Restaurantes y de Gestión* (Primera Edición). América del Sur: Universidad Libre, Sede Cartagena.
- Prieto, M. E. T. (2015). Alojamiento En Hoteles De Tres Estrellas Del Barrio De San Blas Cusco Periodo 2013 – 2014., 4.
- Reyes, A., Thalía, G., Larrea, R., & Marisella, I. (2015). Evaluación de la gestión económica-financiera y su implicancia en la rentabilidad de la Empresa Panificación Arte Distribuidores SAC de la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2014. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT*. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/627>
- Roldán, C., & Yosilú, S. (2017). Análisis de la planificación estratégica del Servicio de alojamiento del Hostal Alameda- Nuevo Chimbote en el periodo 2016- 2017, 84.
- Rueda Rodríguez, J. del C. (2015). *Análisis e interpretación de los estados financieros y su aporte en la toma de decisiones en empresas de transporte*. Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro.
- S, C. A. R., & Vásquez, F., Villareal. (2016). *Costos: Decisiones empresariales*. Ecoe Ediciones.
- Tafur, J. C., & Osorio, J. A. (2016). *Costeo basado en actividades ABC: Gestión basada en actividades ABM*. Ecoe Ediciones.

- Telégrafo, E. (2017, noviembre 8). El turismo movió \$ 390 millones entre enero y noviembre de 2017 [Periódico Digital]. Recuperado 5 de septiembre de 2018, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/el-turismo-movio-usd-390-millones-entre-enero-y-noviembre-de-2017>
- Vera, R. R. (2012). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas*. Ecoe Ediciones.
- Verástegui Aparicio, R. (2015). *Contabilidad de costos*. Bolivia.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título | Problemas | Objetivos | Idea a defender | Variables | Indicadores |
|--|--|---|--|--|--|
| Costos de alojamiento y la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. | <p>General: ¿Cómo determinar eficientemente la rentabilidad a través de los costos de alojamiento del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2017?</p> <p>Específicos: ¿Identifica claramente los costos de materia prima, mano de obra y costos indirectos en el servicio que brinda?</p> <p>¿Qué procedimientos se efectúan para determinar el costo del servicio de alojamiento?</p> <p>¿Conoce el hotel la rentabilidad que se obtiene por el servicio de alojamiento prestado?</p> | <p>Objetivo General: Valorar los costos de alojamiento mediante técnicas contables y financieras para la medición de la rentabilidad del Hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2017</p> <p>Tareas científicas: Identifica los elementos del costo que intervienen en el servicio de alojamiento del hotel Caridi Chipipe.</p> <p>Determina los procedimientos contables aplicados para la asignación de costos y fijación de precios</p> <p>Medición del nivel de rentabilidad mediante la aplicación de ratios a los estados financieros</p> | A través del diseño de un modelo de asignación de costo determina la eficiente rentabilidad en el hotel Caridi Chipipe del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, año 2017 | <p>Independiente: Costos de Alojamiento</p> <p>Dependiente: Rentabilidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Materia Prima Directa • Mano de Obra Directa • Costos Indirectos de Fabricación • Por su identificación • Método de costeo • Costo de venta • Rentabilidad Económica (ROA) • Rentabilidad Financiera (ROE) • Margen de utilidad Bruta • Margen de Utilidad Operacional • Margen de Utilidad Neta |

Elaborado por: Edison Reyes Borbor

Anexo 2. Guía de entrevista dirigida al Gerente



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Objetivo: Levantar información para establecer los costos de servicio de alojamiento y la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe

Cargo que desempeña: Gerente

1. ¿Cuál es la misión y visión del hotel Caridi Chipipe?
2. ¿Cuáles son las características principales que diferencian al hotel?
3. ¿Cuáles son las principales razones por las que el cliente decide alojarse en su hotel?
4. ¿Posee alguna ventaja competitiva en el mercado respecto al servicio que brinda el hotel?
5. ¿Qué planes estratégicos posee para competir en el mercado hotelero?
6. ¿Qué porcentaje de turismo nacional e internacional utilizan el servicio de alojamiento y qué meses son las más concurridos?
7. ¿Qué procedimientos y estrategias publicitarias se realizan para promocionar el hotel?

8. ¿Cuenta con algún certificado o calificación por algún ente regulador con respecto a la actividad en que se desenvuelve?
9. ¿Cuántas personas dispone para el funcionamiento del hotel y que cargos desempeñan?
10. ¿Los insumos y materiales para el servicio de alojamiento son fáciles de conseguir en su entorno local?
11. ¿Cuenta con alguna fuente de financiamiento para las actividades del hotel?

Anexo 3. Guía de entrevista dirigida al Contador



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA**

Objetivo: Levantar información para establecer los costos de servicio de alojamiento y la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe

Cargo que desempeña: Contador

1. ¿Qué mecanismos contables posee el hotel para el control de los costos de su servicio de alojamiento?
2. ¿Qué factores inciden en la determinación del costo de servicio de alojamiento? ¿Competencia, sistema de costo, experiencia, demanda de clientes, etc?
3. ¿Identifica claramente cuáles son los suministros o materiales que utilizan para brindar el servicio de alojamiento dentro de su negocio?
4. ¿Conoce Ud. la clasificación del costo?
5. ¿Cómo registra en su contabilidad el costo del personal que colabora dentro del hotel?
6. ¿Qué rubros o partidas considera Ud. como otros costos de alojamiento?
7. ¿Los desembolsos por las planillas de agua, energía eléctrica, teléfono e internet son cargados a los costos o reconocidos como gastos del periodo?

8. ¿Bajo qué técnicas o criterios fijan el precio de venta por habitación del hotel?
9. ¿Cómo manejan contablemente las depreciaciones?
10. ¿Están correctamente identificados y clasificados los activos de la empresa?

Anexo 4. Guía de entrevista dirigida al Director de Alojamiento



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Objetivo: Levantar información para establecer los costos de servicio de alojamiento y la rentabilidad del hotel Caridi Chipipe

Cargo que desempeña: Director de Alojamiento, Sr. Edison León – Wilson

1. ¿Tiene planificación de ventas para el servicio de alojamiento?
2. ¿Realizan toma física de inventarios de forma periódica para detectar exceso o faltante de materiales e insumos?
3. ¿Cuenta con un manual de funciones?
4. ¿Ud. aporta en la selección y contratación del personal?
5. ¿Supervisa las funciones realizadas por el personal que labora en las instalaciones del hotel?
6. ¿Posee planificación para las actividades de limpieza y arreglo de las habitaciones del hotel, así como también el de áreas públicas?
7. ¿Realiza u cotizaciones previas y pruebas de calidad a los insumos que va a adquirir?
8. ¿Cómo considera Ud. la calidad del servicio brindado? Si la respuesta es negativa explique sus motivos

Anexo 5. Activos del hotel

| Activos del Hotel | | | | | | |
|------------------------------------|---------------|----------------------|-----------|--------------------|----------------------|-----------------------------|
| Detalle | Valor | Fecha de Adquisición | Vida útil | Depreciación anual | Depreciación mensual | Depreciación hasta la fecha |
| Edificio | \$ 880.000,00 | 2015 | 20 | \$ 44.000,00 | \$ 3.666,67 | \$132.000,00 |
| Vehículo | \$ 14.999,00 | 2015 | 5 | \$ 2.999,80 | \$ 249,98 | \$ 8.999,40 |
| Materiales y Equipos de Habitación | \$ 82.015,00 | 2015 | 10 | \$ 8.201,50 | \$ 683,46 | \$ 24.604,50 |
| | \$ 977.014,00 | | | \$ 55.201,30 | \$ 4.600,11 | \$165.603,90 |

Anexo 6. Gastos Administrativos

| Mano de Obra Indirecta | | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------|-----------------|----------------|------|------|----------------|-----------------|-----------|-------------------|
| Empleado | Cargo | Horas laboradas | Sueldo Mensual | H.E. | H.S. | Total ingresos | Aporte personal | Anticipos | Total a pagar |
| Jorge Antonio Veintimilla Celi | Gerente | 240 | \$ 1.350,00 | \$ - | \$ - | \$ 1.350,00 | \$ 127,58 | \$ - | \$ 1.222,43 |
| Miryam Sovenis Salvador | Contador | 240 | \$ 400,00 | \$ - | \$ - | \$ 400,00 | \$ 37,80 | \$ - | \$ 362,20 |
| | | | | | | | | | \$1.584,63 |

| Rol de provisiones sociales de la mano de obra indirecta | | | | | | | | |
|--|----------|---------------|-----------|---------------|------------|------------|------------|------------------|
| Empleado | Cargo | Total de ing. | Ap. pat. | F. de reserva | 13° Sueldo | 14° Sueldo | Vacaciones | Total Prov. |
| Jorge Antonio Veintimilla Celi | Gerente | \$ 1.350,00 | \$ 164,03 | \$ 112,46 | \$ 112,50 | \$ 2,17 | \$ 56,25 | \$ 477,40 |
| Miryam Sovenis Salvador | Contador | \$ 400,00 | \$ 48,60 | \$ 33,32 | \$ 33,33 | \$ 32,17 | \$ 16,67 | \$ 164,09 |
| | | | | | | | | \$ 641,48 |

| Permisos varios | |
|--------------------------------|--------------------|
| Otros costos Indirectos | Valor anual |
| Permiso de Bomberos Urb. | \$ 386,00 |
| Predio Urbano | \$ 3.200,00 |
| Licencia Única anual de Func. | \$ 100,00 |
| Patentes Municipales | \$ 300,00 |

| Equipos de oficina | Cantidad | Precio Unitario | Precio Total |
|---------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|
| Escritorios | 2 | \$ 140,00 | \$ 280,00 |
| Muebles de lobi | 1 | \$ 700,00 | \$ 700,00 |
| Sillas | 3 | \$ 40,00 | \$ 120,00 |
| | | | \$1.100,00 |

| Equipo de computación | Cantidad | Precio Unitario | Precio Total |
|------------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|
| Computadores | 3 | \$ 400,00 | \$ 1.200,00 |
| Impresora | 1 | \$ 299,00 | \$ 299,00 |
| | | | \$ 1.499,00 |

| Activos del Hotel (área administrativa) | | | | | | |
|--|--------------|----------------------|------------------|-------------------|---------------------|------------------------|
| Detalle | Valor | Fecha de Adq. | Vida útil | Dep. anual | Dep. mensual | Dep. a la fecha |
| Equipo de oficina | \$1.100,00 | 2015 | 10 | \$ 110,00 | \$ 9,17 | \$ 330,00 |
| Equipo de computación | \$1.499,00 | 2015 | 3 | \$ 499,67 | \$ 41,64 | \$ 1.499,00 |
| | \$2.599,00 | | | \$ 609,67 | \$ 50,81 | \$ 1.829,00 |

Anexo 7. Cronograma de trabajo



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA: COSTOS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

Nombre: Edison Alexander Reyes Borbor

Día de reunión: Viernes Hora: 14:00 a 18:00

| ESTRUCTURA DE TT | ACTIVIDADES | AÑO 2017 | | | | | | | | | TOTALES | |
|----------------------------|---|----------|----|----|-----|----|----|-----|----|---------|---------|-------|
| | | Oct | | | Nov | | | Dic | | Ene | | |
| | | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 | 24 | 28 | 33 | 38 | Mes | Acum. |
| | | 7 | 13 | 20 | 27 | 33 | 40 | 47 | 55 | 63,3333 | | |
| | | % | % | % | % | % | % | % | % | | | |
| Introducción al TT. | Reglamentos para la elaboración de TT. Compromisos | 1 | | | | | | | | | 1 | |
| | Revisión del tema de titulación | 1 | | | | | | | | | 1 | |
| | Planteamiento del problema | 1 | | | | | | | | | 1 | |
| | Formulación del problema | 1 | | | | | | | | | 1 | |
| | Objetivos de la investigación | | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | Tareas científicas | | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | Justificación | | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | Matriz de consistencia y de operacionalización de variables | | 1 | | | | | | | | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--|
| Capítulo I Elaboración del Marco teórico | Elaboración del Marco teórico | | | 1 | | | | | | | 1 | |
| | Revisión de literatura | | | 1 | | | | | | | 1 | |
| | Desarrollo de conceptos y teorías. | | | 1 | | | | | | | 1 | |
| | Fundamentos sociales psicológicos, filosóficos, legales | | | 1 | | | | | | | 1 | |
| Capítulo II Materiales y métodos | Tipo de investigación | | | | 1 | | | | | | 1 | |
| | Método de investigación | | | | 1 | | | | | | 1 | |
| | Diseño de muestreo | | | | 1 | | | | | | 1 | |
| | Diseño de recolección de datos | | | | 1 | | | | | | 1 | |
| Capítulo III Resultados y discusión | Explicación de los componentes de los Resultados y discusión | | | | | 1 | 1 | 1 | | | 3 | |
| | Análisis de datos (depende cualitativo / cuantitativo) | | | | | 1 | 1 | 1 | | | 3 | |
| | Limitaciones | | | | | 1 | 1 | 1 | | | 3 | |
| | Resultados | | | | | 1 | 1 | 1 | | | 3 | |
| Conclusión | Conclusión | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | |
| Bibliografía | Bibliografía | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | |
| Revisión | Revisión | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | |
| Redacción final | Redacción final. | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | |
| Anexos | Anexos de la investigación general | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | |
| TOTAL | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 38 | |

Salinas, 25 de febrero 2019

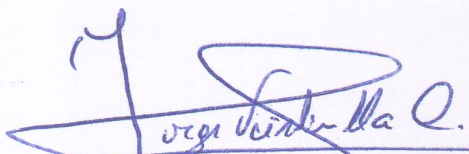
CARTA AVAL

Yo, **JORGE ANTONIO VEINTIMILLA CELI**, con cédula de ciudadanía N° **0917055642**, gerente propietario del hotel **Caridi Chipipe** ubicado en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, permito comunicarle que a petición del señor **Edison Alexander Reyes Borbor**, con cedula de ciudadanía N° **240015497-3**; quien cursó estudios de la carrera de contabilidad y auditoría en la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, se le brindara todas las facilidades para que pueda realizar su trabajo de titulación denominado: **“COSTOS DE ALOJAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DEL HOTEL CARIDI CHIPIPE DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**.

Autorizo que la información utilizada en el trabajo de investigación sea publicada en el repositorio digital de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Por la atención a la presente, reitero mis agradecimientos.

Atentamente



Jorge Veintimilla Celi
GERENTE GENERAL - GRUPO CARIDI
Telf.: (04) 2770554 - 0967933886

RUC: 0917055642001
NOMBRE COMERCIAL: HOTEL CARIDI CHIPIPE



Grupo Caridi
Telf.: (593) 2775006- 2770550
Móvil: (593) 983860644
ventas@grupocaridi.com / www.grupocaridi.com
Salinas - Ecuador

Anexo 9. Foto con el Gerente del Hotel Caridi Chipipe



Anexo 10. Foto con la Contadora del Hotel Caridi Chipipe



Anexo 11. Foto con el Jefe de Alojamiento

