



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Análisis del costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio
Hotel, Jaén

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Contador Público

AUTORA

BR. Jessica Yessenia Tejada Silva (ORCID: 0000-0002-8640-2005)

ASESOR

MG. Manuel Igor Ríos Incio (ORCID: 0000-0001-6690-369X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control Financiero

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación la dedico con mucho amor a mi hija *Tracy Gianella*, quien ha sido mi fuente de motivación para superarme cada día más.

A mi mama y hermana quienes con su apoyo y motivación he logrado llegar a esta etapa final.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme las fuerzas, y poder llegar a culminar con éxito mi carrera profesional.

A mis padres y hermana por el apoyo moral.

A la UCV por abrirme las puertas del saber y encaminarnos con docentes calificados, obteniendo de ellos las mejores enseñanzas.

A mis amistades y personas quienes me brindaron su apoyo mediante las encuestas; así mismo a la empresa Danubio Hotel, Jaén que me brindó información para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 12:00 horas del día 19 de julio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 1257, de fecha 15 de julio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis

titulada: "ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, SAEN",

presentado por la Bachiller: TEJADA SILVA JESSICA YESSENIA, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Waldemar Ramón García Vera

SECRETARIO (A) : Mgtr. Rita de Jesús Toro López

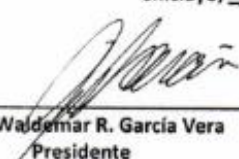
VOCAL : Mgtr. Liliana del Carmen Suárez Santa Cruz


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:


APROBAR POR MAYORIA

Siendo las 1:00 pm horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 19 de julio del 2019


Mgtr. Waldemar R. García Vera
Presidente


Mgtr. Rita de Jesús Toro López
Secretario (a)


Mgtr. Liliana del C. Suárez Santa Cruz
Vocal

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jessica Yessenia Tejada Silva egresado (a) del Programa de Pregrado, de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 47851180.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: "ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN".
La misma que presento para optar el título profesional de Contador.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, diciembre 2018



Jessica Yessenia Tejada Silva

DNI: 47851180

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODO.....	29
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	29
2.3 Población, muestra y muestreo.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...32	
2.5 Métodos de análisis de datos.....	34
2.6 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén.....	36
Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.....	45
Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.....	48
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VIII. REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	60
Acta de aprobación de originalidad de Tesis.....	102
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	103
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	104

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Resumen de la muestra</i>	32
Tabla 2. <i>Alpha de Cronbach</i>	34
Tabla 3. <i>La empresa Danubio Hotel elabora su estructura de costos</i>	36
Tabla 4. <i>La empresa Danubio Hotel utiliza algún sistema para determinar los Costos de Servicio</i>	36
Tabla 5. <i>La empresa Danubio Hotel incluye los costos reales, directos e indirectos</i>	37
Tabla 6. <i>La empresa Danubio Hotel cuenta con personal dedicado a las actividades de limpieza</i>	38
Tabla 7. <i>La empresa Danubio Hotel registra un control sistemático de las entradas y salidas de los suministros de limpieza</i>	38
Tabla 8. <i>La empresa Danubio Hotel realiza mantenimiento a las habitaciones</i>	39
Tabla 9. <i>La empresa Danubio Hotel realiza reparación a las habitaciones</i>	40
Tabla 10. <i>La empresa Danubio Hotel registra en un sistema la depreciación del edificio</i>	40
Tabla 11. <i>Edificio de la empresa Danubio Hotel es propio</i>	41
Tabla 12. <i>La empresa Danubio Hotel cuenta con personal administrativo</i>	42
Tabla 13. <i>La empresa Danubio Hotel registran los servicios públicos</i>	42
Tabla 14. <i>Determinación de los costos de servicio en la empresa Danubio Hotel, 2017</i>	43
Tabla 15. <i>Determinación de los costos de servicio en la empresa Danubio, 2016</i>	44
Tabla 16. <i>Cuestionario realizado al contador de la empresa Danubio Hotel, con respecto a la utilidad operativa</i>	45
Tabla 17. <i>Estado de ganancias y pérdidas comparativa al 31 de diciembre del 2017 - 2016</i>	46
Tabla 18. <i>Rendimiento de Operación</i>	47

Tabla 19. <i>Rendimiento de gastos administrativos</i>	47
Tabla 20. <i>Rendimiento de gastos de ventas</i>	47
Tabla 21. <i>Estado de ganancias y pérdidas comparativa al 31 de diciembre del 2017 - 2016</i>	48
Tabla 22. <i>Remuneración del personal 2016</i>	66
Tabla 23. <i>Remuneración del personal 2017</i>	66
Tabla 24. <i>Suministros Diversos 2016</i>	66
Tabla 25. <i>Suministros Diversos 2017</i>	67
Tabla 26. <i>Mantenimiento del local</i>	67
Tabla 27. <i>Reparación de habitaciones</i>	67
Tabla 28. <i>Depreciación del Edificio 2016</i>	68
Tabla 29. <i>Depreciación del Edificio 2017</i>	68
Tabla 30. <i>Depreciación de Equipos diversos 2016</i>	69
Tabla 31. <i>Depreciación de Equipos diversos 2017</i>	70
Tabla 32. <i>Depreciación de Muebles y Enseres 2016</i>	71
Tabla 33. <i>Depreciación de Muebles y Enseres</i>	72

Índice de gráficos

<i>Figura 1.</i> Estructura de costos.....	36
<i>Figura 2.</i> Sistema de costos.....	37
<i>Figura 3.</i> Costos reales, directos e indirectos.....	37
<i>Figura 4.</i> Personal dedicado a las actividades de limpieza.....	38
<i>Figura 5.</i> Control de entradas y salidas de suministros de limpieza.....	39
<i>Figura 6.</i> Mantenimiento a las habitaciones.....	39
<i>Figura 7.</i> Reparaciones a las habitaciones.....	40
<i>Figura 8.</i> Sistema de depreciación del edificio.....	41
<i>Figura 9.</i> Propiedad del edificio.....	41
<i>Figura 10.</i> Personal administrativo.....	42
<i>Figura 11.</i> Registro de servicios públicos.....	43

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal analizar el costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de Danubio Hotel, de la Jaén. Se presentan dos teorías relacionadas a los costos de servicio y utilidad operativa. Cuya investigación según su enfoque es cuantitativa. Según su diseño es no experimental. Según su alcance se utilizó el método explicativo y correccional.

La población está conformada por los colaboradores de Danubio Hotel Jaén, se tomó como muestra a 2 colaboradores de manera intencional debido a que la población es pequeña. Para recopilar información se utilizó un cuestionario con 11 preguntas para la variable costo de servicio y una guía de entrevista con 8 preguntas y análisis documental para la utilidad operativa, con un valor estadístico alfa de Cronbach es de 0 .917 los cual son confiables para la aplicación.

Se concluye que la empresa cuenta con una estructura de costos, no tienen un sistema de costos, lo cual no identifica y clasifican los costos con exactitud. Se observó que en sus estados financieros no determinan los costos de servicio es decir que lo distribuyen en los gastos administrativos y de venta. Respecto a la utilidad operativa se muestra que disminuyo en comparación al año anterior, debido a la disminución en las ventas, se destinó más ingresos para los gastos administrativos y de ventas. Los costos de servicio afectan en la utilidad operativa directamente, a mayores costos y gastos la utilidad baja.

Palabras claves: Costo de servicio, Costo de utilidad, gastos administrativos, gastos de ventas.

ABSTRACT

The main objective of this research project is to analyze the service cost and its effect on the operating income of Danubio Hotel, in Jaén. Two theories related to service costs and operating income are presented. Whose research according to your approach is quantitative. According to its design it is not experimental. According to its scope, the explanatory and correctional method was used.

The population is conformed by the collaborators of Danubio Hotel Jaen, it was taken as a sample to 2 collaborators of intentional way because the population is small. To collect information, a questionnaire with 11 questions was used for the cost of service variable and an interview guide with 8 questions and documentary analysis for operating profit, with a Cronbach's alpha statistical value of 0.917 which are reliable for the application.

It is concluded that the company has a cost structure, they do not have a cost system, which does not identify and classify costs accurately. It was observed that in their financial statements they do not determine service costs, that is, they distribute it in administrative and sales expenses. Regarding operating income, it is shown that it decreased compared to the previous year, due to the decrease in sales, more revenue was allocated for administrative and sales expenses. Service costs affect operating income directly, at higher costs and expenses the low profit.

Keywords: Cost of service, Cost of utility, administrative expenses, sales expenses.

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada: “Análisis del costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén; es una investigación para determinar si los costos de servicio influyen en la utilidad. Para determinar la realidad problemática, hemos analizado a nivel mundial, nacional, regional e institucional.

Internacional

Japón: Forbes Staff (2017); “Honda crece 18.7% su utilidad en el mundo”. La automotriz Honda extensión 18.7% su utilidad neta, en comparación del periodo 2016. Orígenes que elevaron la utilidad fueron aumento en ventas, composición de modelos y redujeron los costos, a pesar que aumento en los gastos de ventas y administración. Obtuvo un elemento favorable que es el tipo de cambio, lo que hizo crecer las ventas para el año.

Colombia: Mejía et al. (2015); refieren que actualmente las entidades se preocupan, en perfeccionar su rentabilidad con la intención de tener una sostenibilidad financiera. La rentabilidad de las empresas se miden con un análisis y evaluación a los estados financieros, determinando el porcentaje de utilidades después de los gastos; el mejor resultado se obtiene con el plan de estrategias para perfeccionar el costo-beneficio del servicio y atención al cliente, por lo cual, se realizar un análisis más exacto y profundo.

Tradicionalmente, el sistema de costos investiga la situación financiera como el margen de contribución neto (utilidad neta) desmullendo las ventas todos los costos directos de producción (mano de obra directa, materia prima directa y costos indirectos de fabricación), así como los egresos y costos administrativos, operacionales y financieros, que son planteados a partir del costeo por permeabilidad de costos fijos y variables de la entidad.

México: Economista (2017); indica que el Grupo Bimbo mostro una utilidad caída de 32.64%, a 1,709 millones de pesos con respecto al año 2016, debido al debilidad de la moneda local, lo que causó un aumento en los costos de las materias principales en México lo que origino mayores costos en la distribución en Estados Unidos.

De esta manera, el flujo operativo mostro una deducción, debido al aumento de gastos en Estados Unidos y mayores costeos en el mercado mexicano.

Nacional

Piura: Radio Programa del Perú (2017); “Privatización de EPS Grau incrementaría tarifas”. José Albán indico que al privarse la empresa podría ampliar los costos en el servicio de agua potable en Piura. Lo cual no es digno ya que hoy solo se recaudan los costos para producir agua, es decir, la extracción, potabilización y distribución.

Además, indico que la totalidad de la población no tiene suficiente para pagar costos caros por el servicio, lo que genera que se les restrinja el servicio, lo cual afecta la salud de los pobladores. Concluyo que se debe evaluar este problema con el fin de evitar conflictos.

Lambayeque: Bolsa de Valores (2014); “Memoria Anual de la Empresa Agrícola San Juan S.A.”; dedicada al siembra de caña de azúcar y uva de mesa, nos indica que, durante el 2013, la utilidad bruta ha expuesto efectos positivos en comparación del 2012, a pesar que hubo disminución de ventas. Costo de venta decreció a 68%. La deducción de las ventas se vio afectada al volumen de ventas en bolsas de azúcar y el bajo precio de la variación azúcar durante el año.

La utilidad operativa fue de 11 millones y el margen operativo fue de 23%, mayor que el 2012. Los gastos de ventas han resaltado un 4%, debió al mayor número de contenedores exportados. Gastó financiero ascendió debido al cambio de moneda. Por lo tanto, representa el 32% de ventas menor al periodo anterior.

Amazonas: Torrejón (2017); “Amazonas es un departamento más pobre del país”; está siendo perjudicada por los costos de los vuelos que logran 250 dólares, esto no es un costo factible y ecuánime para un lugar que posee con elevadas cifras en desnutrición y anemia. Se puede decir que no es importe equitativo y responsable, ya que los pobladores se sostienen de su producción agrícola y ganadera y sus lucros están por debajo de los cinco soles.

Local

Cajamarca: Wiener (2014); “Inflación mañosa de sus costos habría permitido que Yanacocha haya dejado de pagar, solo en el año 2013, US\$ 136 millones en impuestos”. Dicha empresa no ha pagado los tributos correspondientes

debido al incremento fraudulento de los costos registradores. Concluyen que lo invertido y egresos del proyecto de Conga, han sido enviados a las transacciones de Yanacocha y contabilizados antes de las utilidades e impuesto.

En el año 2013, la minera registro perdida y para defender esto realizo un costo “normales”, es decir hizo un gasto en la cuenta “Deterioro de activos de larga duración”, lo cual fue declarado en la empresa de Yanacocha. En conclusión, su utilidad fue de US\$476,241 y los tributos han sido menor a 136 millones de dólares.

Institucional

Empresa Danubio Hotel , fundada en 1959 por los señores Oscar Duda Risco y Amanda Collazos Vega, inscrito en los registros públicos en la ciudad de Jaén, tiene por objeto la prestación servicios de hospedaje; televisión, clave internet inalámbrico en habitaciones y áreas abiertas).

En estos últimos años Danubio Hotel, no ha alcanzado concebir resultados efectivos como empresa. Respecto al ejercicio 2017, ha obtenido S/. 3,978 soles de utilidad operativa, y los gastos de ventas y de administración están ocupando el 99% del total de las ventas netas, lo que está siendo afecta por los costos de servicio, gastos de ventas y administración.

Por lo tanto, el problema se plantea en los costos de servicio, ya que empíricamente o con noticias del mercado fijan sus precios, piensan que para facilitar un buen servicio se debe gastar, y esto crea un alto costo, pues el problema persiste en la empresa debido a que no establece con exactitud y carecen de un sistema de costo lo que les ayudara a mejorar estas deficiencias, todo esto origina no determinar con exactitud sus utilidades y obtener muy bajas. También no se puede ver los beneficios adquiridos y esto ayuda para una adecuada toma de decisiones.

Para seguir desarrollando este proyecto investigación hemos adquirido trabajos científicos de otros autores, con la finalidad de aportar sus resultados para así desarrollar cada objetivo planteado:

Internacional.

Ecuador: Palacios (2016) en su tesis; “Los Costos Variables y su incidencia en el Margen de Contribución”, tiene como objetivo principal “Analizar los costos variables y su incidencia en el margen de contribución de la Compañía Servientrega Ecuador S.A”, cuyo diseño de investigación es aplicada.

Concluyo que la Gerencia tiene instrucciones en el proceso, pero carecen de un sistema de costos lo que mejoraría en la toma de decisiones correctas y preventivas. Obtuvo rentabilidad baja, debido a que no realizo un análisis para determinar las causas, para mejorar la utilidad disminuyendo costos y gastos fijos. La empresa exhibo sus planes estratégicas por proceso que van dirigidos a la optimización de tiempos en su producción y no a la minimización de costos y gastos.

Bolivia: Verastegui (2015); en su proyecto de investigación; “Contabilidad de Costos”, tiene como objetivo principal “Dar a conocer los conceptos básicos utilizados en la contabilidad de costos y su acumulación en los procesos de manufactura”, cuyo diseño de investigación es deductivo y narrativo.

Concluye que los costos pueden ser usados para empresas manufactureras, siguiendo los costos por órdenes de trabajo, por procesos y los costos estándares. En esta investigación se creyó a un artesano fabricando guitarras, estableció el costo incluyendo una utilidad y especifico los costos por órdenes. Y si el artesano desea elaborar guitarra en proceso debe aplicar los costos por proceso, donde se determina el tiempo de acabado por cada producto.

Venezuela: Moreno y Cardozo (2017) en su tesis; “Sistema de Costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del Estado Mérida, Venezuela”, tiene como objetivo principal “Formular un ABC para hoteles de turismo de cuatro estrellas del estado Mérida”, cuyo diseño de investigación es cualitativo, de campo, de carácter exploratorio descriptivo y documental.

La presente investigación mostro como el ABC permite con mayor seguridad la composición de los costos destinados a cada uno de los servicios ofrecidos. Con la finalidad de impulsar a los servicios que obtengan mayor rentabilidad, a pesar de la variedad de costos fijos, variables e indirectos. También se demostró que el ABC ayuda a reorganizar, listar y conceptualizar cada actividad desarrollada en las diferentes áreas, y así mismo hallar los costos de los servicios. Se halló que con el ABC es una oportunidad para el control de costos altos y variable, para la reducción del mismo y así maximizar beneficios.

Nacional.

Puno: Phala (2015); en su tesis; “Gestión de costo de servicio y Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A.”, tiene por objetivo principal “Analizar y determinar en qué medida los costos de prestación de servicios influyen en la Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. Hotel Tierra Mística Qalasaya y plantear un modelo de costos de prestación de servicio adecuado”, cuyo diseño de investigación fue analítico, descriptivo y deductivo.

Cuyos resultados fueron sugerir reducir los costos en el área de suministros debido que son muy elevados lo que ocasiona utilidad a corto plazo. Para un mejor control de costos y gastos se debe implementar un Kardex para una precisa toma de decisiones. Un adecuado manejo de costos permitirá a la empresa logre con sus objetivos y así obtenga una mayor rentabilidad.

Trujillo: Fasshuaear (2014), en su tesis; “El Modelo Costo-Volumen-Utilidad como herramienta en la Planeación de Utilidades de la Empresa de Calzado La Única”, tiene por objetivo principal “Demostrar que la Empresa La Única al planear la utilidad y se vea afectada por algún cambio, el modelo Costo, el modelo Costo-Volumen-Utilidad permita mantener la utilidad deseada”, cuyo diseño de investigación fue numérica y deductiva.

Esta empresa tiene la necesidad de proyectar sus utilidades, para mantenerse en el mercado frente a los cambios del entorno, mediante el modelo costo-volumen-utilidad. No contaba con un orden de costos y gastos en directos e indirectos para planear sus utilidades. Se vio afectada por el aumento del cuero (costo variable) y alquiler del local (costo fijo). Gracias a este modelo salió al frente a estos cambios y mantener su utilidad.

Cusco: Mendoza y Apaza (2015), en su tesis; “Sistema de Costos y los Efectos Económicos en la Gestión de la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomas SAC, periodo 2015”, tiene por objetivo principal “Establecer de qué manera la implantación de sistema de costos, genera efectos económicos en la gestión de la Cadena de Restaurantes”, cuyo diseño de investigación no experimental y transversal.

Cuyos resultados que no posee un sistema de costos adecuadamente, ya que los precios fijados no son los reales, por eso se hizo la propuesta de este sistema para una adecuada determinación del costo, transformación directa o indirecta de materias primas y así mejorar la gestión administrativa y financiera, lo que contribuye a que la empresa sea más rentable y competitiva, debido a que genera mayores ingresos económicos.

Local

Cajamarca: Álvarez y Pérez (2016), en su tesis “Análisis del Costo del Servicio y su Efecto en la Utilidad en la Empresa Transportes S.R.L, de Cajamarca, año 2016”. Tiene por objetivo principal “Determinar el costo de servicio de transportes de pasajeros y medir su efecto en la utilidad en la empresa de Transportes Meléndez S.R.L., Cajamarca, año 2016”, cuyo diseño de investigación es no experimental. Concluye que el costo de servicio de transporte de pasajeros, tiene efecto positivo en la utilidad de la empresa, a menor costo, mayor utilidad. Nos indica que los costos son altos, debido a que los empleados no minimizan, motivo que no poseen conocimientos técnicos.

Incremento su utilidad operativa, debido a que no incluyo la depreciación los servicios básicos, lo que generan también costos y gastos, por desconocimiento técnico del personal del área contable.

Cutervo: Avellaneda (2016), en su tesis; “Diseño de una Estructura de Costos de Servicios para determinar la Rentabilidad del Colegio Particular San Joaquín y Santa Ana de Cuervo, periodo 2014”, cuyo objetivo principal diseñar una estructura de costos de servicios para determinar la rentabilidad del Colegio Particular San Joaquín y Santa Ana de Cutervo, periodo 2014”, cuyo de investigación es descriptiva-Propositiva.

Concluye que esta institución por la falta de una estructura de costos, ha generado pérdidas y se ve reflejado en los Estados Financieros, también se observa un déficit al determinar la utilidad debido que no poseen documentación clara y precisa. Con esta herramienta ayudara a determinar un presupuesto confiable tanto de ingresos y costo.

Jaén: Barturen (2016), en su tesis; “Diseño de un Sistema de Gestión Económico Basado en la Metodología de Costos por procesos para determinar el margen de contribución de la empresa chancadora Manuel Olano S.A.C, ciudad Jaén”, tiene como objetivo principal diseñar un sistema un sistema de gestión basado en la metodología de costos por proceso, cuyo diseño de investigación es no experimental-transaccional-descriptivo simple.

Concluyo que su sistema no tiene un adecuado control de costos debido a que no cuenta con información veraz para así determinar el costo real de los productos y los márgenes de rentabilidad. Al ejecutar este sistema se obtiene un margen de contribución de la empresa con un 67%, antes de los gastos.

Teorías relacionadas al tema

Variable Independiente: Costo de Servicio

William (s.f); el costo de servicio son los gastos reales, directos e indirectos, agregando un margen razonable de beneficio. Son costos de entidades que ofrecen la prestación de servicios, y son usados para conseguir un adecuado control para lograr utilidad beneficiosa.

Jara (2003), nos indica que el costo de servicio se usa en empresa de prestación de servicios. Cada prestación de servicio tiene un costo desigual, el producto intangible y sus costos están conformados por; los costos de mano de obra y los costos indirectos.

Norma Internacional de Contabilidad (2005), “Inventarios” establece que una empresa de servicios tenga la cuenta de existencias, las registrara por los costos de fabricación. Está conformado por la mano de obra y otros costos del personal directamente implicados en la prestación de servicios incluyendo personal de inspección y otros costos indirectos.

La mano de obra y otros costos asociados con las ventas, y personal administrativo, no se envuelve en el costo de las existencias, pero se reconocerán como gastos durante el periodo utilizado.

Clasificación del costo de servicio

Chambergó (2015), los costos de servicio pueden ser directos e indirectos:

Costo Directo

Son aquellos que se usan directamente para la elaboración de un producto, o servicio.

Arturo (2012); están conformados por los siguientes elementos:

Costos de suministros diversos. – Está compuesto por las compras que la entidad realiza para llevar a cabo el servicio.

Costos de Mano de Obra. – pertenece a los sueldos de los colaboradores directamente relacionados con el servicio.

Costo Indirecto

Es aquel que no está involucrado directamente con el servicio, dificultoso de identificar y medir en la elaboración del servicio, por ejemplo, la depreciación del edificio, las remuneraciones del personal, los servicios.

Sistema de costos de servicio.

Choy (2012); en antiguas empresas de servicio emplean sistemas tradicionales: por órdenes de trabajo y procesos. En este momento, hay empresas que utilizan sistemas más modernos como Costos Basados en Actividades

Sistema de costos por órdenes de trabajo

Tellez (2004); este sistema tiene por objeto establecer cada elemento del costo (materia prima, mano de obra directa y los costos indirectos), para cada pedido trabajo u orden de los clientes. Es un sistema que se usa para acopiar los costos para cada orden, y así

identificarlos en la transformación del servicio. Por ejemplo, la materia prima y mano de obra directa.

Sistema de costos por procesos

Choy (2012); Consiste en acumular los costos de producción por departamento o centro de costos, y es flexible para los prestadores de servicios semejantes, de naturaleza continua e interrumpida, no se puede diferenciar una unidad de servicio de las demás. Solo se usa cuando la transformación es repetitiva y cambiada, a pesar de los elementos a manejar sean iguales entre sí. Y se va acumulando y se registra a los centros de costos. Por ejemplo, pueden emplear este sistema las empresas de servicios públicos, las empresas del sistema financiero, salas de cine, entre otras.

Sistema de costo basado en actividades

Botero (2017); no indica que es un sistema de costeo donde los costos indirectos de fabricación se emplean primero a las actividades indirectas necesarias para la producción del producto, se establece el costo indirecto y luego se deduce por producto o servicio.

Este sistema es el contraste entre costos directos y costos indirectos, relacionado con las operaciones de la empresa. Se supone que los costos indirectos surjan como directos en las actividades, ya que el costo final quede establecido por los costos directos e indirectos.

Variable dependiente: Utilidad operativa

Gerencie (2018); nos indica que es la deducción de los ingresos directos y la disminución de los costos y gastos operacionales. Está formado por los ingresos y gastos operacionales, disminuyendo los gastos e ingresos no operacionales. Los costos y gastos operacionales, son aquellos que están relacionado directamente con el rubro de la empresa.

Sy Corvo (2018); indica que la utilidad operativa es un importe registrado que deduce la ganancia esperada de una empresa a través de sus operaciones, restando las deducciones por interés e impuestos. Se presenta como un subtotal en los estados de resultados, después de computarizar los gastos administrativos y ventas, y antes de ingresos y gastos por intereses, así como los impuestos a las ganancias.

Carbajal (2017); se refiere que la utilidad operativa es automatizo contable principalmente usado por los colaboradores de la entidad para analizar el ejercicio, toma de decisiones y medir el potencial de logros. Se obtiene de las principales transacciones de la empresa, quitando los pagos de intereses y de impuestos.

Estado de resultados

Label, Ledesma y Ramos (2012), indican que el estado de resultados nos demuestra, todos los ingresos que la empresa ha logrado durante el ejercicio. Asimismo, presenta los gastos incididos para generar ingresos. Se calcula con el total de los ingresos y se deduce el total de los gastos, se llega al resultado del ejercicio, puede ser una utilidad o una pérdida.

Esquema para determinar la utilidad operativa.

Gerencie (2018); se determina de la siguiente manera:

Ventas (ingresos operacionales); son aquellas entradas producto de la actividad económica principal de la empresa. Hay muchas empresas dedicadas a una o más actividades económicas, y los ingresos obtenidos por ventas son tomados como ingresos operacionales. (Mora, 2013).

Costo de Venta; es el egreso económico que ajusta la elaboración de un producto o servicio. Es decir que el costo es la inversión económica que se ejecuta con la finalidad de conseguir el objetivo

operativo. Cuando la empresa obtiene perdida se deduce que su objetivo no fue positivo. (Malgarrd, 2014)

Gastos Operacionales; Son gastos que una empresa solventa con la intención de realizar actividades de administración y venta de productos o servicios. Es decir, los gastos operativos son los que la empresa reserva para conservar en actividad la empresa o corregir las condiciones de trabajo. Ejemplo: gastos de administración, financieros y ventas. (Josue, 2017)

Para determinar la utilidad operativa, se sigue el siguiente esquema:

Ventas (ingresos operacionales)
(-) Costo de Ventas
<hr/>
Utilidad Bruta
(-) Gastos de Operacionales
(-) Gastos de Ventas
(-) Gastos de Administración
<hr/>
Utilidad Operacional

Utilidad Bruta

La utilidad bruta es la deducción entre los ingresos de las ventas de productos o servicios y los costos por la producción de estos bienes o servicios de la empresa. Asimismo, la utilidad bruta no registra los costos fijos.

La utilidad bruta nos explica cómo de lucrativo puede ser un incremento de las ventas y cómo puede mantenerse una empresa la derrumbe de las ventas.

La fórmula de la utilidad bruta es la siguiente:

$$\text{Utilidad bruta} = \text{Ventas Netas} - \text{Costo de ventas o servicios en el ejercicio contable}$$

Utilidad Operativa

La utilidad operacional se contabiliza los ingresos y egresos operacionales, y estas transacciones están directamente relacionados con la actividad principal de la empresa.

La fórmula para medir la utilidad operacional es la siguiente:

$$\text{Utilidad operacional} = \text{Ingresos operacionales} - \text{Costos y gastos operacionales}$$

1.3.2.5 Utilidad Neta

La utilidad neta es la utilidad que se divide entre los socios de una entidad. Para medir la utilidad neta se debe deducir y sumar la utilidad operaciones, los egresos e ingresos no operacionales, los impuestos y la reserva legal.

La fórmula para calcular la utilidad neta:

$$\text{Ventas Netas} = \text{Ventas} - \text{Devoluciones en ventas}$$

$$\text{Utilidad bruta} = \text{Ventas netas} - \text{Costos de ventas}$$

$$\text{Utilidad operacional} = \text{Utilidad bruta} - \text{Gastos operacionales}$$

$$\text{Utilidad antes de impuestos y reservas} = \text{Utilidad operacional} + \text{Ingresos no operacionales} - \text{Gastos no operacionales}$$

$$\text{Utilidad neta} = \text{Utilidad antes de impuestos y reservas} - \text{Impuesto de renta} - \text{Reserva Legal}$$

Cálculo de la utilidad operacional.

Sy Corvo (2018); La utilidad operacional se puede medir usando la siguiente formula:

$$\text{Utilidad Operacional} = \text{Ingresos operacionales (ventas)} - \text{costo de la mercancía vendida} - \text{gastos operacionales} - \text{depreciación} - \text{amortización.}$$

Coello (2015); nos indica que existe una técnica para medir la utilidad operativa:

Método de ecuación

$$\text{Utilidad Operacional} = \text{Ingresos} - \text{Costo Variable} - \text{Costos fijos}$$

$$\text{Ingresos} = \text{Precio venta (PV)} \times \text{No. de unidades vendidas}$$

$$\text{Costo variable} = \text{Costo variable unitario (CVU)} \times \text{No. unidades vendidas}$$

Importancia de la utilidad operativa.

Gerencia (2014); si la utilidad operativa es positivo, nos dice que el rubro al que se dedica la entidad esta generando consecuencias positivos. El capital destinado a la actividad, se han consignado adecuadamente ya que obtuvo resultados buenos en utilidad y rentabilidad.

Si, por el contrario, si la utilidad operativa resulta negativa, indica que la actividad que realiza la empresa, no tiene resultado de utilidades ni rentabilidad y que, el capital invertidos está en perdida.

Por lo tanto, es relevante hacer seguimiento a la Utilidad Operativa de la empresa, ya que de estos resultados depende la situación financiera de dicha empresa.

También podemos encontrar una empresa con Utilidad Operativa negativa, lo que debe mejorar teniendo un adecuado control de Costo de Venta y de Gastos de Operación.

También, se dice que la Utilidad Operativa positiva, puede perder su valor y convertirse en negativa, carecer de control en el Costo de Venta y en los Gastos de Operación.

Análisis Financiero

Pérez & Merino (2011), nos indican que el examen consta en desigular y apartar las porciones de un todo para conocer sus elementos y principios. Se trata de un examen que se ejecuta de una realidad susceptible de estudio sabio.

A través del análisis, se puede aprender los fines, las características y las prontas soluciones de una circunstancia financiero.

El análisis financiero, por lo tanto, es un proceso que ayuda examinar los resultados financieros y toma de decisiones. Por lo tanto se debe usar procesos que permitan recoger información importante, para investigar y lograr resultados.

El análisis financiero, se evalúa el beneficio de una inversión, estudiar el riesgo y determinar si el flujo de fondos de una empresa logra enfrentar los pagos.

Es importante aprender que el análisis financiero tiene una distribución idéntica. Viene hacer la unión de cada información recopilada que cogen datos importantes para determinar una conclusión sintetiza. En concreto, se compone de:

- Cuentas: donde se incluye la información más importante de los estados financieros de la entidad: como la liquidez, el riesgo o la rentabilidad.

- Patrimonio: compuesto por diferentes cuentas del activo y el total que ellas forman y de qué manera aumentaron en los últimos años
- Pasivos. es la capacidad que la entidad tiene para devolver las deudas que posee.
- Análisis económico, mediante este estudio se determina si la empresa está obteniendo una rentabilidad positiva o negativa.

Fórmulas de análisis financieros

Rendimiento de Operación: se obtiene de la utilidad operacional sobre las ventas netas y nos muestra, si actividad principal de la empresa es o no rentable, desenvueltamente de la forma como ha sido invertido.

$$\text{Rendimientos de operaciones} = \frac{\text{Resultados de operaciones}}{\text{Ventas}}$$

Rendimiento de Gastos Administrativos: Este ratio indica la proporción que simbolizan los gastos administrativos del total de las ventas del periodo.

$$\text{Rendimientos de gastos Administrativos} = \frac{\text{Gastos administrativos}}{\text{Ventas}}$$

Rendimiento de Gastos de Ventas: Esta fórmula enseña la participación que constituyen los gastos de ventas del total de las ventas del ejercicio.

$$\text{Rendimiento de gastos de ventas} = \frac{\text{Gasto de ventas}}{\text{Ventas}}$$

Marco conceptual

Costo: Consideraremos como el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren. (Garcia, 2008)

Costo de servicio: el costo de servicio se entiende por los gastos reales, directos e indirectos, incluyendo un margen razonable de beneficio. Es decir que estos costos son relacionados solamente a las empresas que se dedican a la prestación de servicios, y son usados para llevar un mayor control y así obtener utilidad (William)

Utilidad: Representa únicamente a los ingresos y gastos operacionales. Los costos y gastos operacionales, son aquellos que están relacionados directamente con la actividad de la empresa. (Gerencie, 2018)

Utilidad operativa: Importe contable que mide la ganancia obtenida de una empresa por medio de sus principales operaciones, quitando deducciones por interés e impuestos (Sy Corvo, 2018)

Formulación del problema

¿Cuál es el efecto de los costos de servicios en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel EIRL, Jaén?

Justificación del estudio

Científico. – Esta indagación será un apoyo a las principales a las teorías vinculadas a la contabilidad de costos y su efecto en la utilidad en empresas hoteleras, entre los cuales se encuentra:

Contabilidad y Costos

La clasificación de los costos directos e indirectos

Determinación del costo del servicio de un hotel.

Con esta información ayudara a disminuir los costos y obtener utilidad en una empresa hotelera.

Institucional. – El presente trabajo, es útil para la Empresa Danubio Hotel, en el cual se determinarán, los costos del servicio real que brinda la empresa y así determinar su efecto en la utilidad operativa; esto ayudara a mejorar los resultados mediante una buena toma de decisiones. Porque es muy importante tener una contabilidad de costos en una empresa, para obtener resultados positivos.

Social. – Al obtener utilidad la Empresa Danubio Hotel tiene mayor probabilidad que esta empresa permanezca por más tiempo, por lo cual, el personal que labora en ella tendrá estabilidad laboral, también llegue a tener sucursales y así podrá dar oportunidades laborales.

Hipótesis

H₀: El análisis del costo de servicio afecta en la utilidad operativa de la Empresa Danubio Hotel, Jaén.

H₁: El análisis del Costo de servicio no afecta en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel Jaén.

Objetivos

Objetivo general.

Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.

Objetivos específicos.

Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén.

Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.

Determinar el efecto del costo de servicio en la utilidad operativa de la Empresa Danubio Hotel, Jaén.

II. METODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente proyecto de investigación la metodología empleada para el logro de los objetivos ya planteados se considera lo siguiente:

Según su enfoque de investigación.

Esta investigación según su enfoque es cuantitativa, ya que recoge y analiza datos cuantitativos sobre las variables.

Ramírez (s.n); indica que la investigación cuantitativa, es un proceso seguro y ordenado que explica el contexto a través de la descripción y predicción de fundamentos, que son recolectados en forma numérica. Se usan escalas de medición para diferenciar el uso de las variables y así explicar el problema investigado tanto en letras o en números.

Según su diseño.

Esta investigación según su diseño es No Experimental, ya que las variables solo se narraron, observaron y analizaron en su contexto natural, debido a que las variables no pueden ser manipuladas.

Prieto Patiño (2015); se refiere a un método en que las variables se observan, relacionan o comparan. Son métodos naturales, con mayor validez externa, pero con un menor control de variables. No se controlan las causas porque ya ocurrieron. Se basa en sucesos o contextos que ya ocurrieron.

Según su alcance.

Se tomó el método explicativo y correlacional. Ayudó a exponer los elementos del costo de servicio y de qué manera influye en la situación actual de la Empresa Danubio Hotel. Para así llegar a la comprensión y análisis real de los problemas presentados. También se evaluó la correlación que existe entre las dos variables en este determinado proyecto de investigación.

Hernández (2006); indica que el método explicativo es un proceso que explica el porqué de las dificultades y en qué contextos se encuentra.

La Investigación Correlacional, es una técnica que tiene como fin de evaluar la dependencia que exista entre dos o más variables de una investigación. Las investigaciones cuantitativas correlacionales evalúan el

grado de dependencia entre variables. Es decir, regulan cada variable luego la analiza la correlación. Así mismo las correlaciones de hipótesis son sometidas a prueba. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

2.2 Operacionalización de variables.

Variable independiente	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Costo de Servicio	Costos Directos	Mano de obra directa	Encuesta	Cuestionario
		Suministros Diversos		
		Mantenimiento de Habitaciones		
		Reparación de Habitaciones		
	Costos indirectos	Depreciación de Edificio		
		Alquiler del local		
		Remuneraciones del Personal Administrativo		
		Servicios públicos		

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Utilidad Operativa	Esquema para determinar la Utilidad	Ventas	Entrevista y Análisis Documental	Guía de Entrevista y Guía de análisis documental
		Costo de Ventas		
		Gastos Operacionales		
	Ratios financieras	Rendimiento de Operación		
		Rendimiento de Gastos Administrativos		
		Rendimiento de Gastos de Ventas		

2.3 Población, muestra y muestreo

Población: es un unido finito o infinito de elementos con características comunes. Es de decir se utiliza un conjunto de personas con las mismas rasgos para el objeto del estudio. (Aria, 2012)

Para el presente trabajo de investigación se tomó como población a los trabajadores de la Empresa Hotelera Danubio.

Población accesible: Para el presente trabajo de investigación, se tomó como población accesible a los 2 colaboradores de Empresa Danubio Hotel, Jaén.

Muestra: Es un subconjunto que forma de una porción de la población para desenvolver el objeto de estudio. (Castro, 2003).

Para esta investigación la muestra, se tomará tal cual de la cantidad de la población y está compuesta por 2 colaboradores de la Empresa Danubio Hotel, de Jaén.

Tabla 1. *Resumen de la muestra*

Cargo	Cantidad
Administrador	1
Contador	1

Fuente: Empresa Danubio Hotel, Jaén.

Tipos de muestreo: Esta investigación tiene como muestreo No Probabilístico intencional, ya que las muestras son elegidas, accesibles y fáciles de reclutar, debido a que la población es pequeña y está conformado por 2 colaboradores (1 Administración, 1 Contador) de la Empresa Danubio Hotel, Jaén.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Encuesta. Esta técnica se aplicará para recabar información de la variable de Costo de servicio. “Consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra”. (Saber Metodología, 2016).

Entrevista Estructurada. A través de esta técnica permitió obtener información teniendo contacto directo con los colaboradores de la empresa. Utilizando una guía de entrevista.

Díaz et al (2013), la entrevista es una plática que se plantea con un fin explícito distinto al simple hecho de conversar. Es una herramienta técnica que defiende la forma de una conversación determinada entre el investigador y la muestra, con el propósito de lograr contestaciones a las preguntas encajadas sobre la investigación.

Entrevista No Estructura: son más blandas. Los interrogados tienen la independencia de ir a más allá de las preguntas formuladas.

Análisis Documental. Mediante esta técnica se analizaron las diferentes informaciones relevantes extraídas de documentos de la empresa para su respectivo análisis.

(Dulzaides y Molina, 2004); nos dice que es técnica de investigación que tiene por objeto contar y analizar los documentos de forma unificada sistemática. Es un proceso metódico resumido que busca encontrar el porqué de las circunstancias para una buena toma de decisiones.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario. “Conjunto de preguntas respecto de una o más variable que se van a medir”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para esta investigación se utilizó un cuestionario con 11 preguntas de tipo dicotómicas (Sí o No)

Guía de Entrevista. Con el propósito de cumplir los objetivos planteados del presente trabajo de investigación se estructuró una guía de entrevista compuesta con 8 preguntas como instrumento para la recopilación de datos. Dicho instrumento será aplicado al contador de la empresa Danubio Hotel.

Los datos obtenidos serán ordenados en tablas y figuras estadísticas siguiendo un orden cronológico por cada pregunta planteada en la guía de entrevista.

Ficha Documental. Esta herramienta permitió, anotar, ordenar y analizar dicha información y documentación que posee la Empresa Danubio Hotel. Se detalla la siguiente información:

- Estados Financieros del ejercicio 2016 – 2017.

2.4.3. Requisitos de medición de un instrumento. Validez y Confiabilidad

Confiabilidad. En el proceso de investigación la recolección de datos mediante el instrumentó: cuestionario, y se utilizará el indicador estadístico “Alfa de Cronbach”, lo que permite obtener resultados confiables y eficaces.

Tabla 2. *Alpha de Cronbach.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,919	11

Fuente: Software estadístico SPSS 25.

Podemos observar en la tabla 2, que el valor del alfa de Cronbach es de 0.917 lo cual nos indica que el instrumento es fiable para medir la variable costo de servicio y utilidad operativa.

Validez. La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (Bernal, 2010)

Para realizar este trabajo de investigación los instrumentos son validados por tres (3) expertos en la especialidad de Contabilidad, quienes definen que el sistema de preguntas presenta una validez, por lo que se consideran que es aplicable y confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la realización del análisis, la técnica estadística utilizada en esta investigación para procesar los datos recopilados son el programa de office Excel

y el programa SPSS. El cual nos permitirá alcanzar resultados exactos.

2.6 Aspectos éticos

Confidencialidad. La información recopilada mediante la encuesta, entrevista y análisis documental se mantendrá en reserva, solo se utilizará para el desarrollo de los objetivos de dicha investigación.

Objetividad. Para analizar los costos de servicio y determinar el efecto en la utilidad de la Empresa Danubio Hotel, se basará en información y hechos reales.

Originalidad. Esta investigación realizada es original por su perspectiva por su presentación y por el contexto donde se desarrolla. Contiene información directa recopilada de los instrumentos utilizados y no ha sido copiado ni plagiado de otros trabajos de investigación excepto el uso de bases teóricas que ya existen que fueron citadas las diferentes fuentes bibliográficas.

Veracidad. El presente trabajo de investigación está redactado teniendo en cuenta información verdadero sin tener ni suponer ni especular aspectos relaciones con la investigación.

III. RESULTADOS

Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén.

La evaluación de la estructura de costos de servicios de la empresa Danubio Hotel se ha realizado a través de la técnica de la encuesta, las mismas que han sido procesadas en software SPSS v.25, obteniendo la siguiente información.

Tabla 3. *La empresa Danubio Hotel elabora su estructura de costos*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Si	2	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

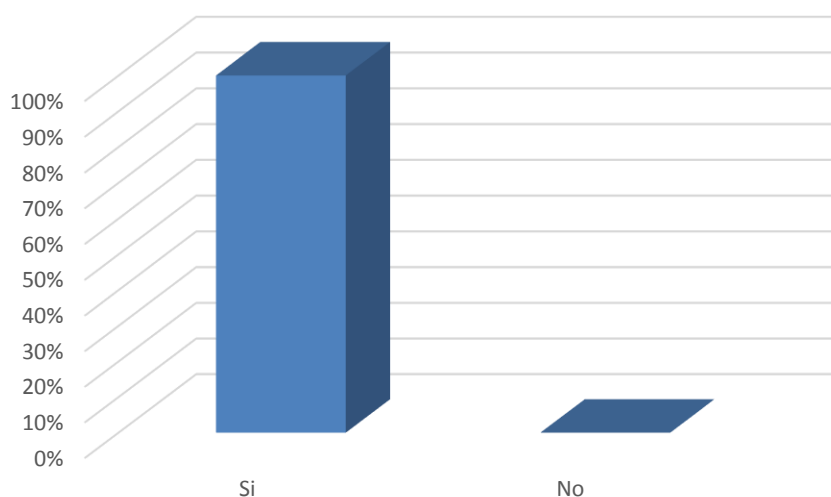


Figura 1. Estructura de costos

Como se puede apreciar en la tabla 3 y en la figura 1, la empresa Danubio Hotel si elabora su estructura de costos.

Tabla 4. *La empresa Danubio Hotel utiliza algún sistema para determinar los Costos de Servicio.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
No	2	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

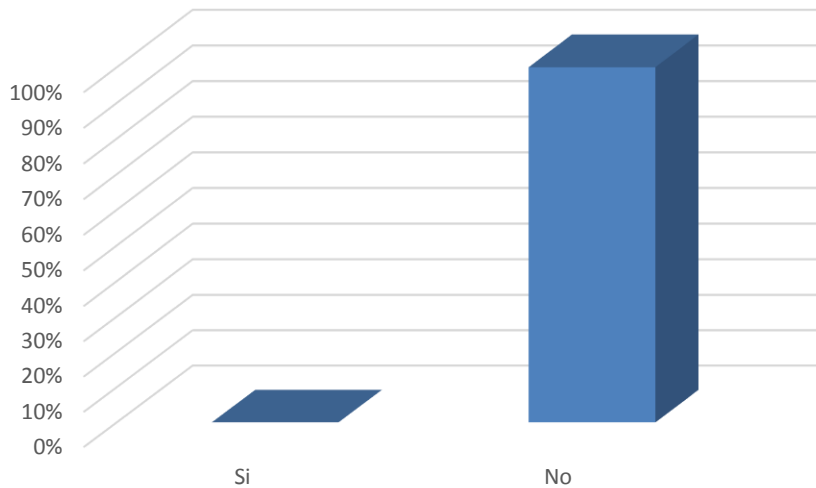


Figura 2. Sistema de costos

Se puede apreciar en la tabla 4 y en la figura 2, los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel no presenta algún sistema para determinar los costos de servicio.

Tabla 5. La empresa Danubio Hotel incluye los costos reales, directos e indirectos.

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
No	1	50,0	50,0
Si	1	50,0	50,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

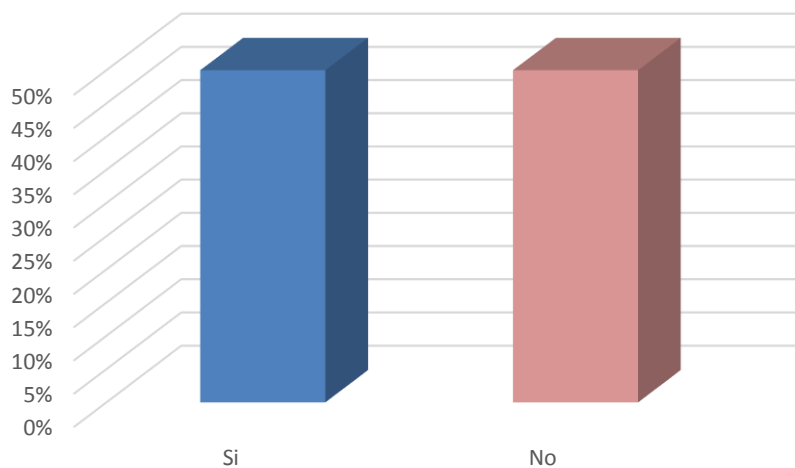


Figura 3. Costos reales, directos e indirectos.

Podemos evidenciar en la tabla 5 y en la figura 3, que el 50% de los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel incluye sus costos reales, directos e indirectos a su estructura de costos. Esto quiere decir que no existe una relación con respecto al cruce de información entre los colaboradores.

Tabla 6. *La empresa Danubio Hotel cuenta con personal dedicado a las actividades de limpieza.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Si	2	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

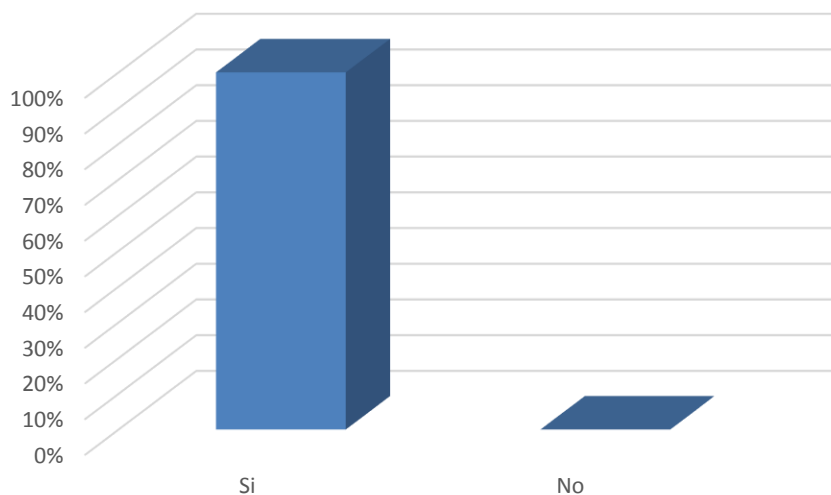


Figura 4. Personal dedicado a las actividades de limpieza

En la tabla 6 y en la figura 4, podemos evidenciar que el 100% de los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel si cuenta con personal dedicado a las actividades de limpieza.

Tabla 7. *La empresa Danubio Hotel registra un control sistemático de las entradas y salidas de los suministros de limpieza.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
No	1	50,0	50,0
Si	1	50,0	50,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

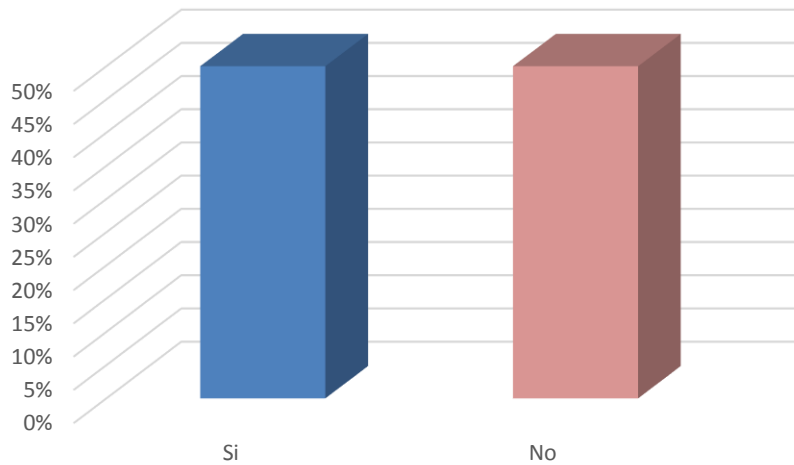


Figura 5. Control de entradas y salidas de suministros de limpieza.

En la tabla 7 y en la figura 5, podemos evidenciar que el 50% de los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel si registran un control sistemático de las entradas y salidas de los suministros de limpieza. Eso quiere decir que no existe un cruce de información con respecto al registro de entradas y salidas.

Tabla 8. La empresa Danubio Hotel realiza mantenimiento a las habitaciones.

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Si	2	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

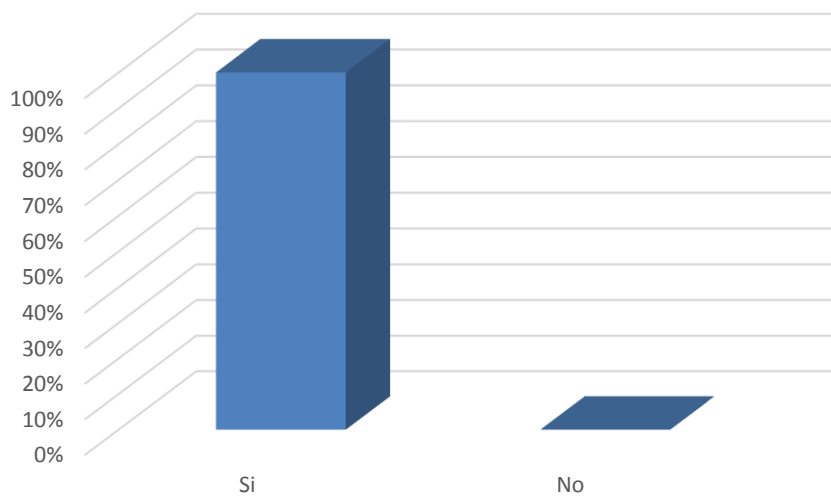


Figura 6. Mantenimiento a las habitaciones

Como se puede apreciar en la tabla 8 y en la figura 6, el 100% de los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel realiza mantenimiento a las habitaciones.

Tabla 9. *La empresa Danubio Hotel realiza reparación a las habitaciones.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Si	2	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

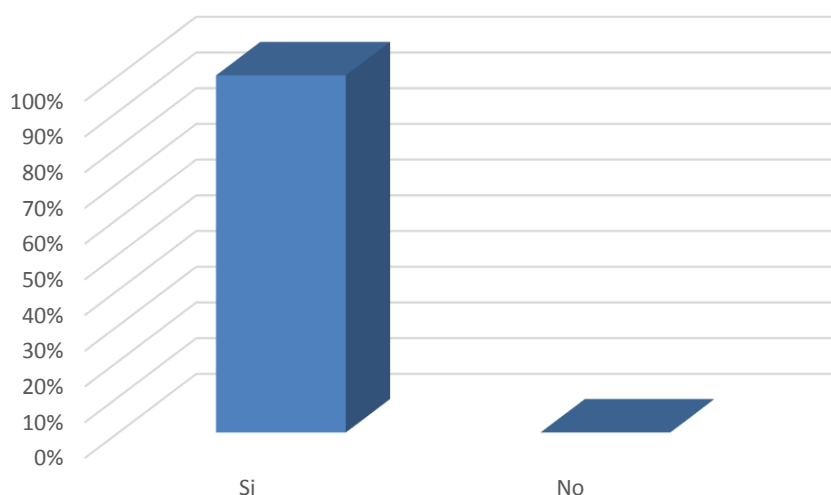


Figura 7. Reparaciones a las habitaciones

Podemos evidenciar en la tabla 9 y en la figura 7, el 100% de los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel realiza reparaciones a las habitaciones.

Tabla 10. *La empresa Danubio Hotel registra en un sistema la depreciación del edificio.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
No	1	50,0	50,0
Si	1	50,0	50,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

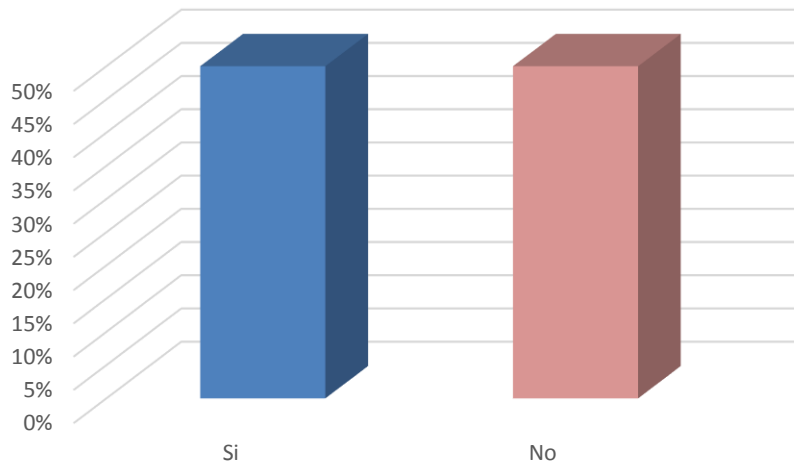


Figura 8. Sistema de depreciación del edificio.

En la tabla 10 y en la figura 8, se puede evidenciar que el 50% de los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel registra un sistema de depreciación del edificio y el otro 50% no. Esto quiere decir que solo el área contable conoce de dicho sistema.

Tabla 11. Edificio de la empresa Danubio Hotel es propio.

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Si	2	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

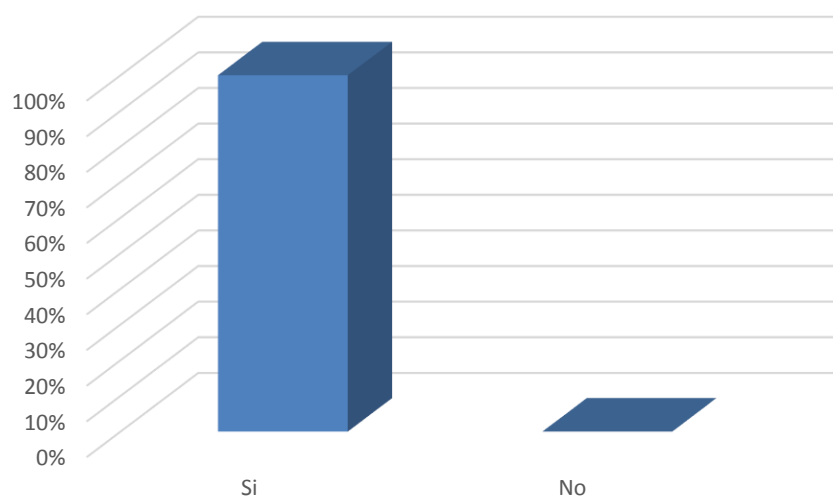


Figura 9. Propiedad del edificio

Se puede evidenciar en la tabla 10 y en la figura 9, que el 100% de los colaboradores manifiestan que el edificio es de propiedad de la empresa Danubio Hotel.

Tabla 12. *La empresa Danubio Hotel cuenta con personal administrativo.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Si	2	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

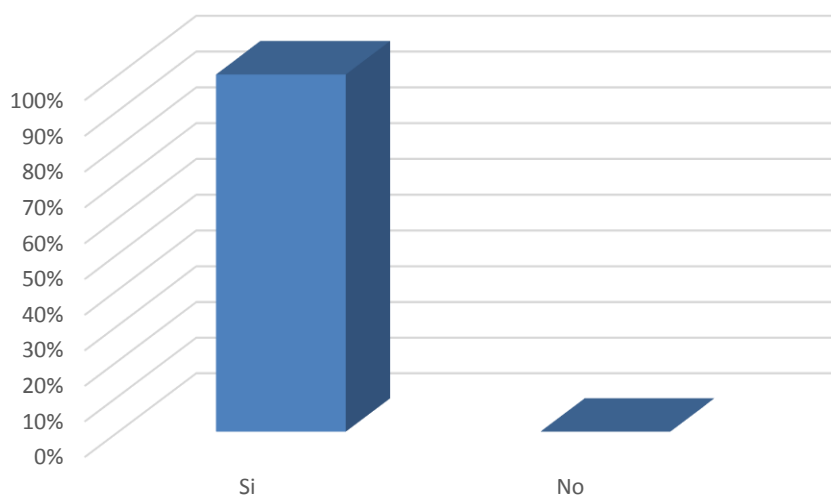


Figura 10. Personal administrativo

Como se puede evidenciar en la tabla 12 y en la figura 10, los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel si cuenta con personal administrativo.

Tabla 13. *La empresa Danubio Hotel registran los servicios públicos.*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
No	1	50,0	50,0
Si	1	50,0	50,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Danubio Hotel.

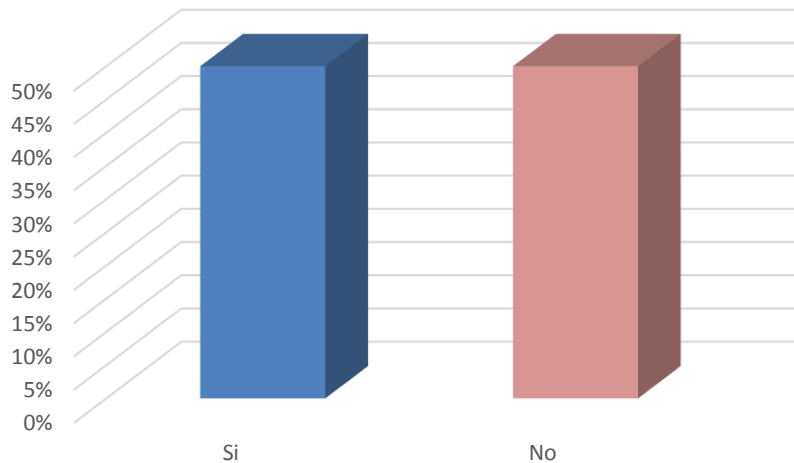


Figura 11. Registro de servicios públicos.

En la tabla 13 y en la figura 11, podemos evidenciar que el 50% de los colaboradores manifiestan que la empresa Danubio Hotel si registran los servicios públicos. Eso quiere decir que no existe un cruce de información adecuada entre los colaboradores.

Concluimos que, la empresa Danubio Hotel considera sus costos de servicio, pero no se ve reflejado en sus estados financieros, por este motivo a continuación se determinan los costos de servicio que la empresa incurre, lo cual nos servirá para medir efecto que tienen sobre la utilidad operativa.

Tabla 14. *Determinación de los costos de servicio en la empresa Danubio Hotel, 2017.*

Costos directos

Concepto	Total
Remuneración de Limpieza	24990
Suministros de Limpieza	17800
Mantenimiento del Local	5000
Reparación de la Habitaciones	8000
TOTAL	S/. 55,790.00

Costos indirectos

Concepto	Total
Remuneración de administración	45990
Depreciación del edificio	29,067.79
Depreciación de Equipos diversos	2863.33

Depreciación de Muebles y Enseres	2447.04
Servicio de Luz	3600
Servicio de Agua	2400
Servicio de Teléfono	3600
TOTAL	S/. 89,968.16

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. *Determinación de los costos de servicio en la empresa Danubio, 2016.*

COSTOS DIRECTOS

Concepto	Total
Remuneración de Limpieza	22050
Suministros diversos	12400
Mantenimiento del Local	1500
Reparación de la Habitaciones	2000
TOTAL	S/. 37,950.00

COSTOS DIRECTOS

Concepto	Total
Remuneración de administración	45850
Depreciación del edificio	48446.32
Depreciación de Equipos diversos	4454.12
Depreciación de Muebles y Enseres	6072.64
Servicio de Luz	4200
Servicio de Agua	2640
Servicio de Teléfono	3600
TOTAL	S/. 115,263.08

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y 15, podemos evidenciar los montos anuales que la empresa Danubio Hotel, debió registrar sobre el costo de servicio. Eso quiere decir que las cantidades anuales en costos de servicios para los períodos 2016 y 2017 son 153,213.08 y 145,478.16 respectivamente.

Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.

El análisis de la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, se realizó a través de una entrevista al contador, así como el análisis horizontal y a través de indicadores financieros.

Tabla 16. *Cuestionario realizado al contador de la empresa Danubio Hotel, con respecto a la utilidad operativa.*

No.	Pregunta de cuestionario	Respuesta del asistente contable
1	¿Qué comprende las ventas operacionales de Danubio Hotel?	Comprende las ventas del servicio de alojamiento que es el objeto principal de la empresa.
2	¿Cómo se miden las ventas de Danubio Hotel?	A través de las ratios y el análisis vertical
3	¿Cuáles son los costos de venta?	Las compras de sábanas, almohadas.
4	¿Cuáles son los gastos administrativos?	Los gastos administrativos son los suministros que se utilizan para la administración (compra de papel boom, lapiceros, sobres, folder, etc.)
5	¿Cuáles son los gastos de ventas que realiza Danubio Hotel?	Compras de mantenimiento del local y servicios (Compras de pintura, focos, cementos, etc.)
6	¿El Rendimiento de Operación ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?	Para el ejercicio 2017 ha crecido el rendimiento de operación en comparación al ejercicio 2016 debido a que hubo menos ventas, pero mayores fueron los gastos de venta.
7	¿El Rendimiento de Gastos Administrativos ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?	Para el ejercicio 2017 ha crecido el rendimiento de gastos administrativos en comparación al ejercicio 2016.
8	¿El Rendimiento de Gastos de ventas ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?	Para el ejercicio 2017 los gastos de ventas han crecido es decir se han destinado más ingresos para estos gastos.

Fuente: Elaboración propia

A través de la guía de entrevista aplicada al Contador de Danubio Hotel de Jaén, se determinó que las ventas son obtenidas mediante el servicio de alojamiento. Sus costos de ventas están conformados por la compra de suministros de limpieza y ropa de habitación.

Respecto a los gastos administrativos están consignados a los suministros de oficina y los gastos de ventas están resignados a las compras de mantenimiento del hotel.

Así mismo nos indica que el rendimiento de operación, gastos administrativos y gastos ventas han aumentado en comparación del periodo 2016.

a) Análisis horizontal, se comparan los estados financieros de los períodos 2017 y 2016, específicamente el Estado de Resultados a fin de determinar las variaciones de la utilidad operativa. Lo determinado se muestra en el siguiente análisis realizado horizontalmente:

Tabla 17. Estado de ganancias y pérdidas comparativa al 31 de diciembre del 2017 - 2016

Detalle	AÑO 2017		AÑO 2016		VARIACIÓN	
	S/	%	S/	%	S/	%
Ventas Netas o Ingresos por servicios	305,344	100	407,322	100	-101,978	-25.04
Costo del servicio	0	0	0	0	0	0
Utilidad Bruta	305,344	100	407,322	100	-101,978	-25.04
Gastos de Administración	-145,850	-48	-149,852	-37	4,002	2.67
Gastos de Ventas	-155,516	-51	-187,674	-46	32,158	17.14
Utilidad de Operación	3,978	1	69,796	17	-65,818	-94.30
Gastos financieros	-1,836	-1	-1,581	0	-255	16.13
Resultados antes de Participaciones e Impuestos.	2,142	1	68,215	17	-66,073	-96.86

Fuente: Elaboración propia

La Utilidad bruta del año 2017 frente al 2016 ha disminuido en S/ 101,978, esto se debe a que las ventas han decrecido.

Se han consumido menos Gastos Administrativos, en el año 2017 fue de S/ 145,850 mientras que en el 2016 fue S/ 149,852, disminuyendo en S/ 4,002 representando un 2.67% menos que el 2016.

Los gastos de venta realizados para promocionar la empresa, han decrecido en S/ 32, 158 representando un 17.14% menos que en el 2016.

La utilidad operativa del año 2017, ha sufrido una baja considerable en relación con el año 2016 correspondiente a S/ 65, 818 lo que equivale a un 94.30% menos.

La reducción de la utilidad operativa es producto de la baja de los ingresos operativos, más que los costos y gastos operativos, pues como podemos observar los gastos administrativos y de ventas disminuyeron en comparación con el 2016.

b) Fórmulas financieras, Se aplicaron a los estados financieros de los años 2017-2016, para determinar el rendimiento operativo en función a las ventas y así encontrar las variaciones en dichos períodos

Tabla 18. *Rendimiento de Operación*

Detalle	2017	2016
Rendimiento de operaciones	$\frac{3,978}{305,344} = 0.013 = 1.3\%$	$\frac{69,796}{407,322} = 0.171 = 17.14\%$

Fuente: Elaboración propia

El rendimiento operativo de la empresa en el período 2017 arrojó 1.30% frente a un 17.14% en el 2016, lo que significa que la empresa para el período 2017 no está siendo lucrativa, es decir generar ingresos.

Tabla 19. *Rendimiento de gastos administrativos*

Detalle	2017	2016
Rendimiento de gastos Administrativo	$\frac{145,850}{305,344} = 0.478 = 47.77\%$	$\frac{149,852}{407,322} = 0.368 = 36.79\%$

Fuente: Elaboración propia

El rendimiento de Gastos Administrativos, nos indica que para el año 2017 estos gastos representaron un 47.77% del total de las ventas operativas, mientras que para el 2016 representó un 36.79% de las ventas. Lo que significa que para el período 2017 se ha destinado más ingresos para los gastos administrativos.

Tabla 20. *Rendimiento de gastos de ventas*

Detalle	2017	2016
Rendimiento de gastos de ventas	$\frac{187,674}{305,344} = 0.509 = 50.93\%$	$\frac{69,796}{407,322} = 0.461 = 46.08\%$

Fuente: Elaboración propia

El rendimiento de Gastos de ventas nos indica que para el 2017, estos gastos representaron un 50.93% del total de las ventas operativas, mientras que para el 2016 representó un 46.08% de las ventas. Lo que significa que en el período 2017 se ha destinado más ingresos para los gastos de ventas.

Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.

La determinación del efecto que produce el costo del servicio en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, se realizó a través del análisis a los estados financieros comparativos 2017 – 2016, considerando además los costos del servicio reestructurados, ya que la empresa no tiene esa estructura importante para su desempeño operativo.

Tabla 21. Estado de ganancias y pérdidas comparativa al 31 de diciembre del 2017 - 2016

	AÑO 2017		AÑO 2016		VARIACIÓN	
	S/	%	S/	%	S/	%
Ventas Netas o Ingresos por servicios	305,344	100	407,322	100	-101,978	- 25.04
Costo del servicio	0	0	0	0	0	-
Utilidad Bruta	305,344	100	407,322	100	-101,978	- 25.04
Gastos de Administración	-145,850	-48	-149,852	-37	4,002	2.67
Gastos de Ventas	-155,516	-51	-187,674	-46	32,158	17.14
Utilidad de Operación	3,978	1	69,796	17	-65,818	- 94.30
Gastos financieros	-1,836	-1	-1,581	0	-255	16.13
Resultados antes de Participaciones e Imptos.	2,142	1	68,215	17	-66,073	- 96.86

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en la Tabla 21, los costos del servicio de la empresa Danubio Hotel EIRL afectan a la utilidad operativa directamente, toda vez que a mayores costos y gastos la utilidad operativa baja como se puede observar en el 2017 que se obtuvo una utilidad de S/ 3,978, representando los costos y gastos el 99% de los ingresos operativos y sólo el 1% representó la utilidad operativa en este período. Comparando con el 2016, los costos y gastos

representaron el 83% de los ingresos operativos lo que arrojó una utilidad operativa del 17%.

Podemos concluir que la empresa Danubio Hotel, debe de tener un control estricto de sus costos para poder lograr el objetivo de generar utilidades que la gerencia espera.

IV. DISCUSIÓN

Este proyecto de investigación tiene por objetivo general; analizar los costos de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la Empresa Danubio Hotel, Jaén; cuya información fue recopilada a través de encuestas, entrevista y análisis documental.

En el primer objetivo específico; evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén, se obtuvo que la empresa no cuenta con un sistema de costos por lo tanto no minimizan los costos que influyen en la prestación de servicio. Por parte del contador nos indica que la empresa incluye los costos reales directos e indirectos en sus estados financieros dentro del rubro de gastos de administración y ventas, Para la prestación de servicio Danubio Hotel cuenta con personal operativo y administrativo que laboran en horario rotativos. Se analizó que Danubio Hotel para obtener mayor control en los ingresos y salidas de suministros diversos cuentan con un formato Excel. Así mismo registran la depreciación del edificio mediante el método línea recta. Se determinó el Costo de Servicio, tanto costos directos e indirectos para un mayor análisis.

Ante los resultados alcanzados se contrasta con la investigación de Mendoza y Apaza (2015) al describir que la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomas SAC no posee un sistema de costos adecuadamente, ya que los precios fijados no son los reales, por eso se hizo la propuesta de este sistema para una adecuada determinación del costo, transformación directa o indirecta de materias primas y así mejorar la gestión administrativa y financiera, lo que contribuye a que la empresa sea más rentable y competitiva, debido a que genera mayores ingresos económicos.

Así mismo corroboramos con los aportes de Chambergo (2015); nos indica que los costos de servicio están conformados por los costos directos (suministros, mano de obra) e indirectos (depreciación, las remuneraciones y los servicios públicos).

En el segundo objetivo específico; analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén, se aplicó una entrevista al contador donde nos indica

que los costos de ventas están conformados por los suministros de limpieza, los gastos administrativos están conformados por las remuneraciones del personal y los gastos de ventas por las depreciaciones y mantenimiento del edificio. Se procedió analizar los Estados Financieros, observamos en la tabla 15, las ventas, los gastos administrativos y de ventas han decrecido, lo que resulta una utilidad operativa baja en relación al ejercicio anterior. También se aplicó formulas financieras, con respecto al rendimiento operativo para el periodo 2017 no está siendo lucrativa disminuyeron las ventas debido a una mala atención al cliente, falta de publicidad y la competencia. El rendimiento de Gastos administrativos y de ventas aumentaron en comparación del 2016 hubo más equipos por depreciar más personal laborando.

Ante los resultados obtenidos se contrasta con los resultados que se obtuvo de la investigación Carbajal (2017); se refiere que la utilidad operativa es calculo contable relevante usado por los guías de la empresa para evaluar el desempeño y tomar decisiones y calcular el potencial de ganancias. Se obtiene de las operaciones principales de la empresa, excluyendo los pagos de intereses y de impuestos.

Pérez & Merino (2011), nos dice que, gracias al análisis financiero, es posible estimar el rendimiento de una inversión, estudiar su riesgo y saber si el flujo de fondos de una empresa alcanza para afrontar los pagos, entre otras cuestiones. El análisis financiero ayuda a comprender el funcionamiento del negocio y a maximizar la rentabilidad a partir de la actuación sobre los recursos existentes. Los directivos pueden acceder a información sobre el efecto esperado de las decisiones estratégicas.

En el tercer objetivo específico; Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén, se determinó que los costos del servicio de la empresa están generando una utilidad operativa baja, toda vez que a mayores costos y gastos la utilidad operativa baja como se puede observar en el 2017 que los costos y gastos represan en mayor porcentaje de los ingresos operativos, con respecto al 2016. También se puede observar que los costos de servicios se encuentran repartidos en los costos de administración y ventas, no hay un registro adecuado en Estados de Resultados motivo que la

empresa los costos de servicio lo envían al rubro de gastos ya que todo se consume para la elaboración del servicio esto afectara a la toma de decisiones de la empresa.

Ante los resultados obtenidos se contrasta con los resultados que se obtuvo de la investigación Phala (2015), cuyos resultados fueron sugerir reducir los costos en el área de suministros debido que son muy elevados lo que ocasiona utilidad a corto plazo. Para un mejor control de costos y gastos se debe implementar un Kardex para una precisa toma de decisiones. Un buen manejo de costos permitirá a la empresa logre con sus objetivos y así obtenga una mayor rentabilidad.

Así mismo validamos que Gerencia (2014), nos dice que es importante hacer seguimiento de la Utilidad Operativa de la empresa, ya que esta puede ser inicio de los resultados financieros de la actividad que hemos seleccionado para invertir nuestros recursos. Es posible de hallar una empresa con Utilidad Operativa negativa, por lo tanto, debe mejorar, a través de un adecuado control del Costo de Venta y de los Gastos de Operación. También una Utilidad Operativa positiva, puede deteriorarse y tornarse negativa, por la falta de un buen control en el Costo de Venta y en los Gastos de Operación.

V. CONCLUSIONES

En función a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se concluye que:

Los costos de servicio de la Empresa Danubio Hotel, no se determinan mediante un sistema de costeo, sino con referencias de la competencia o empíricamente, conocen sus elementos de costos que incurren en elaboración del servicio, pero no lo está considerando en los Estados de Resultados debido que esos costos pasan a convertirse en gastos ya que todos los elementos se utilizan, se registran como gastos de administración y ventas. Para el periodo 2017 aumentaron los costos y gastos debido a la compra de activos, mantenimiento del local y aumento de personal.

La utilidad operativa de Danubio Hotel, muestra que para el ejercicio 2017 está disminuyendo en comparación del ejercicio 2016, debido a la disminución en las ventas, se destinó más ingresos para los gastos administrativos y de ventas. Todo esto conlleva un nivel bajo de utilidad, lo cual es desfavorable para el crecimiento de la empresa.

Los costos de servicio de Danubio Hotel, afectan en la utilidad operativa directamente, a mayores costos y gastos la utilidad baja. Para el periodo 2017 representan un gran porcentaje del total de ventas, debido a que se determinó la depreciaron de activos nuevos, se contrató más personal. Todo esto da como resultado negativo es decir la empresa no está siendo lucrativa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Administrador de la empresa Danubio Hotel, la implementación de un Sistema de Costo, para así reducir costos específicamente en los costos y gastos, para aumento de la utilidad.

Se recomienda al Administrador de la empresa Danubio Hotel, la asignación de personal capacitado para un registro y distribución adecuada de los costos en los Estados Financieros.

Se recomienda al Administrador de la empresa Danubio Hotel, aumentar la publicidad, ofertas del servicio de alojamiento, mantener un personal motivado y captar clientes potenciales.

Se recomienda al Administrador de la empresa Danubio Hotel, analizar sus ingresos por ventas si están dando resultados positivos, para así poder tomar la decisión de comprar activos fijos, ya que así obtendremos una utilidad operativa positiva.

Se recomienda al Administrador de la empresa Danubio Hotel, mantener una buena estructura de costos con documentación clara y precisa, para determinar con exactitud la utilidad y tomar decisiones adecuadas

VIII. REFERENCIAS

- Alvarez Castañeda, M. N., & Perez Melendez, C. L. (2016). *Análisis del Costo de Servicio y su Efecto en la Utilidad de la Empresa Transporte Melendez S.R.L.* Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11014/Alvarez%20Casta%C3%B1eda%20Malena%20Nycoll%2c%20P%C3%A9rez%20Mel%C3%A9ndez%20Claudia%20Lorely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aria. (2012). *Población y Muestra.* Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>
- Arturo. (17 de Enero de 2012). Costo en una Empresa de Servicio. *Crece Negocios.* Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/costos-en-una-empresa-de-servicio/>
- Avellaneda Vasquez, R. (2016). *Diseño de una Estructura de Costos de Servicio para determinar la Rentabilidad del Colegio Particular San Joaquin y Santa Ana.* Cutervo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5
- Bolsa de valores. (2014). *Memoria Anual de la Empresa Anual de la Empresa Agrícola San Juan S.A.* Lambayeque. Obtenido de <http://www.bvl.com.pe/hhii/B11074/20140825171601/MEMORIA32ANUAL322013.PDF>
- Botero, M. A. (26 de Octubre de 2017). El Sistema de Costeo Basado en Actividades. *Gerencie.com.* Obtenido de <https://www.gerencie.com/el-sistema-de-costeo-basado-en-actividades.html>
- Carbajal, F. (8 de Junio de 2017). Utilidad Operacional. *Scrib.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/350766745/UTILIDAD-OPERACIONAL>
- Castro. (2003). *Poblacion y Muestra.* Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>
- Chambergu Guillermo, I. (15 de Agosto de 2015). Proceso de Aplicación de Costos a los Servicios Hoteleros. *Actualidad Empresarial N° 332.* Obtenido de http://aempresarial.com/web/revitem/5_17964_07574.pdf

- Choy Zevallos, E. E. (Agosto de 2012). El Dilema de los Costos en las Empresas de Servicio. *Quipukamayoc*, 20(37). Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/3852/3085>
- Coello Martinez, A. M. (15 de Agosto de 2015). Analisis de Costo - Volumen - Utilidad. *Actualidad Empresarial*. Obtenido de http://www.aempresarial.com/web/revitem/2_17961_85978.pdf
- Contabilidad, N. I. (2005). *Existencias*. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf>
- Diaz Bravo, L., Torruco Garcia, U., Martinez Hernandez, M., & Varela Ruiz, M. (2013). *La Entrevista, recurso flexiblee y dinamico*. Mexico. Obtenido de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20ENTREVISTA.pdf
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gomez, A. M. (2004). *Analisis Documental y de Informacion: dos componentes de un mismo proceso*. La Habana Mar: ACIMED. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf>
- Economia, E. d. (s.f.). Devolucion de Ventas. *La Gran Enciclopedia de Economia*. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/devolucion-de-ventas/devolucion-de-ventas.htm>
- Economista, E. (26 de Octubre de 2017). Ebitda y su Utilidad Neta de Bimbo. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/mercados/EBITDA-y-utilidad-neta-de-Bimbo-retroceden-20171026-0173.html>
- Fasshuaear Maghlorio, L. (2014). *El Modelo Costo Volumen - Utilidad como Herramienta en la Planeacion de Utilidades de la Empresa de Calzado La Unica*. Trujillo: La Liberta. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/952/fasshauermaghlorio_litz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fiorella, P. C. (2015). *Gestion de Costo de Servicio y Rentabilidad de Hoteleria e Inversiones Latino S.A - Hotel Tierra Mistica Qalaaya*. Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2507/Phala_Cutipa_Lenny_Fiorella%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Garcia, C. J. (2008). *Contabilidad de Costos*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gerencia, A. d. (2014). *La Importancia de la Utilidad Operacional*. Obtenido de <http://www.apuntesdegerencia.com/?p=26>
- Gerencie. (1 de Mayo de 2018). Utilidad Operacional. *Gerence.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/utilidad-operacional.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Jara, G. (2003). *Contabilidad de Costos*. Lima: Ifoccom. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12367/Poma%20Cabellos%20Katherine%20Milagros.pdf?sequence=1>
- Josue. (2017). *Gastos Operacionales*. Obtenido de <https://financiamiento.org.mx/gastos-operacionales-y-gastos-no-operacionales/>
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía (7 ed.)*. México: Pearson Educación.ISBN:970-26-0497-4
- Malgarrd. (2014). *Costo de Ventas*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MELGARRD/costo-de-ventas>
- Mejia Argueta, C., Higueta Salazar, C., & Hidalgo, C. D. (15 de Diciembre de 2015). Metodologia para la Oferta de Servicio diferenciado por medios del analisis de costo de servir. *Estudios Gerenciales*, 137. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.002>
- Mendoza Choquetaipe, N. A., & Apaza Puma, W. (2015). *Sistema de Costos y los Efectos Economicos en la Gestion de la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomas S.A.C*. Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/786/3/Nurit_Wilian_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Mishel, B. G. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestion Economica basado en la Metodologica de Costos por procesos para determinar el Margen de Contribucion de la Empresa Chancadora Manuel Olano S.A.C*. Cajamarca, Jaen. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/643>

- Mora, J. P. (4 de Agosto de 2013). Ingresos Operacionales. *Transcripcion de Grupo 41*. Obtenido de <https://prezi.com/azwhmo3eitls/grupo-41-ingresos-operacionales/>
- Morillo Moreno, M. C., & Cardozo, C. d. (2017). *Sistema de Costos Basado en Actividades en Hoteles Cuatro Estrellas*. Merida, Venezuela. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/62371>
- Norma Internacional de Contabilidad. (2015). *Existencias*. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf>
- Palacios Morales, J. A. (2016). *Los Costos Variables y su Incidencia en el Margen de Contribucion de la Compañia Servientrega Ecuador SA*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1559/1/T-ULVR-0345.pdf>
- Prieto Patiño, L. E. (2015). *Métodos no Experimentales*. Obtenido de <https://prezi.com/sywkdp4v-df/metodos-no-experimentales/>
- Radio Programa del Perú. (27 de Mayo de 2017). Privatizacion de EPS Grau Incrementaria Tarifas. *Radio Programa del Peru*.
- Ramirez, J. (s.f.). Investigacion Cualitativa y Cuantitativa. *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-cualitativa-cuantitativa/>
- Staff, F. (1 de Agosto de 2017). Honda Aumenta 18.7% su Utilidad en el Mundo. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/honda-aumenta-18-7-utilidad-mundo/>
- Sy Corvo, T. (2018). Utilidad Operacional. *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/utilidad-operacional/>
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Limusa. ISBN: 968-18-6510-3
- Taylor, & Bodgan. (1984). *La Observacion y la Observacion Participante*. Obtenido de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_observacion.pdf
- Tellez Aguirre, D. A. (12 de Noviembre de 2004). Sistema de Costeo por Ordenes de Trabajo. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistema-de-costeo-por-ordenes-de-trabajo/>

- Torrejón Pizarro, E. (17 de Julio de 2017). ATSA: Vuelos Costosos para un Amazonas Pobre. *Servindi*. Obtenido de <https://www.servindi.org/12/07/2017/atsa-vuelos-costosos-para-un-amazonas-pobre>
- Verastegui Aparicio, R. (2015). *Contabilidad de Costos*. La Paz - Bolivia. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/9551/TD-1321.pdf?sequence=1>
- Wiener, R. (2014). *Inflación Mañosas de sus Costos habría permitido que Yanacocha aya dejado de pagar, solo en el año 2013, US\$ 136 millones de impuesto*. Cajamarca: Semanario Hildebrand en sus trece.
- William, W. (s.f.). *Costo de Servicio*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lic/capasso_g_ag/capitulo_6.pdf

ANEXOS

Matriz de consistencia						
Análisis del costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.						
Problema	Objetivo	Variable	Tipo de diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	
<p>¿Cuál es el efecto de los costos de servicios en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.</p>	<p>V. Independiente</p>	<p>Tipo de investigación. El presente informe de investigación fue tipo correlacional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Porque se realizó un diagnóstico de los costos y la utilidad operativa y se determinar el efecto.</p> <p>Diseño de la investigación. El presente informe de investigación fue de diseño no experimental transaccional.</p>	<p>Población. La población está constituida por los colaboradores de la empresa Danubio Hotel.</p> <p>Muestra. La muestra fue censal.</p>	Encuesta	Cuestionario
	<p>Objetivo Específico</p> <p>Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén.</p> <p>Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.</p> <p>Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.</p>	<p>Costos de Servicios</p> <p>V. dependiente</p> <p>Utilidad Operativa</p>			Entrevista	Guía de Entrevista
					Análisis Documental	Guía de análisis documental

**ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD
OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN.**

Objetivo: Conocer los costos de servicios de la Empresa Danubio Hotel, Jaén.

Cuestionario: Dirigido al Contador y Administrador de la Empresa Danubio Hotel, Jaén.

Instrucciones: A continuación, usted encuentra una serie de enunciados la cual tiene como finalidad recabar información sobre los costos de servicios de la empresa. Se necesita que, por favor, lea, cada de los ítems y señale la opción que usted considere concuerda con su percepción.

1. ¿Danubio Hotel, elabora su estructura de costos de Servicio?

Si () No ()

Justifique su respuesta

2. ¿Danubio Hotel, utiliza algún sistema para determinar los Costos de Servicio?

Si () No ()

Justifique su respuesta

3. ¿El costo de Servicio de Danubio Hotel, incluye los gastos reales, directos e indirectos?

Si () No ()

Justifique su respuesta

4. ¿Danubio Hotel, cuenta con colaboradores dedicados a la Prestación de Servicios directamente?

Si () No ()

Justifique su respuesta

5. ¿Danubio Hotel, registran un control sistemático de las entradas y salidas de los suministros de limpieza? (Útiles de aseo)

Si () No ()

Justifique su respuesta

6. ¿La Empresa programa el mantenimiento de las habitaciones?

Si () No ()

Justifique su respuesta

7. ¿Danubio Hotel, realiza reparación a las habitaciones?

Si () No ()

Justifique su respuesta

8. ¿Danubio Hotel, registra en un sistema sistemático la depreciación del edificio?

Si () No ()

Justifique su respuesta

9. ¿El edificio es propiedad de Danubio Hotel?

Si () No ()

Justifique su respuesta

10. ¿Danubio Hotel, cuenta con personal administrativo?

Si ()

No ()

11. ¿Danubio Hotel, registra los servicios públicos?

Si ()

No ()

Justifique su respuesta

GUIA DE ENTREVISTA

Empresa: _____

Nombre del Entrevistador: _____

Cargo: _____

Lugar: _____ **Fecha:** _____

Objetivo: Medir la variable Utilidad Operativa, de la Empresa Danubio Hotel, para medir la influencia que los Costos del Servicio tienen sobre ella.

Preguntas

1. Estructura de la Utilidad Operativa

1.1 Ventas

¿Qué comprende las ventas operacionales de Danubio Hotel?

¿Cómo se miden las ventas de Danubio Hotel?

1.2 Costos de Ventas

¿Cuáles son los costos de ventas?

1.3 Gastos Operacionales

¿Cuáles son los gastos administrativos?

¿Cuáles son los gastos de ventas que realiza Danubio Hotel?

2. Ratios Financieros

2.1 Rendimiento de Operación

¿El Rendimiento de Operación ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016? Explique

2.2 Rendimiento de Gastos Administrativos

¿El Rendimiento de Gastos Administrativos ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016? Explique

¿El Rendimiento de Gastos de ventas ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016? Explique

Tabla 22. Remuneración del personal 2016

Planilla de Remuneración 2016										
Cargos	Sueldo	Asig Familiar	Total de Remuneración				Total Desctos	Aptes del empleador		Total Aporte
				AFP Hori 11.80%	AFP Inte 12.56%	AFP Prima 12.84%		9%	CTS	
Limpieza	750.00	75.00	825.00	97.35			97.35	74.25		74.25
Limpieza	750.00		750.00		94.20		94.20	67.50		67.50
Recepcionista	750.00	75.00	825.00			105.93	105.93	74.25		74.25
Recepcionista	750.00		750.00			96.30	96.30	67.50		67.50
Administrador	1300.00		1300.00			166.92	166.92	117.00		117.00
Total			S/. 4,450.00				S/. 560.70			S/. 400.50

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 23. Remuneración del personal 2017.

Planilla de Remuneración 2017										
Cargos	Sueldo	Asig Familiar	Total de Remuneración				Total Desctos	Aptes del empleador		Total Aporte
				AFP Hori 11.80%	AFP Integra 12.56%	AFP Prima 12.84%		9%	CTS	
Limpieza	850.00	85.00	935.00	110.33			110.33	84.15		84.15
Limpieza	850.00		850.00		106.76		106.76	76.50		76.50
Recepcionista	850.00	85.00	935.00			120.05	120.05	84.15		84.15
Recepcionista	850.00		850.00			109.14	109.14	76.50		76.50
Administrador	1500.00		1500.00			192.60	192.60	135.00		135.00
Total			S/. 5070.00				S/. 638.88			S/. 456.30

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 24. Suministros Diversos 2016

SUMINISTROS DIVERSOS 2016				
N°	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Total
1	Papel Higiénico	300 Paquetes	20	6000
2	Jaboncillos Hoteleros	70 cajas	20	1400
3	Suministros de Limpieza	-	-	1000
4	Ropa de Cama	50 Unidades	80	4000
TOTAL				S/. 12400

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 25. Suministros Diversos 2017

SUMINISTROS DIVERSOS 2017				
N°	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Total
1	Papel Higiénico	200 Paquetes	20	4000
2	Jaboncillos Hoteleros	50 cajas	20	1000
3	Suministros de Limpieza	-	-	800
4	Ropa de Cama	150 Unidades	80	12000
TOTAL				S/. 17800

Fuente. *Elaboración propia.*

Tabla 26. Mantenimiento del local

CONCEPTO	2016	2017
	IMPORTE	IMPORTE
Mantenimiento del edificio	125	416.67
TOTAL	S/. 125	S/. 416.67

Fuente. *Elaboración propia.*

Tabla 27. Reparación de habitaciones

CONCEPTO	2016	2017
	IMPORTE	IMPORTE
Reparaciones de habitaciones	166.67	666.67
TOTAL	S/. 166.67	S/. 666.67

Fuente. *Elaboración propia.*

Tabla 28. Depreciación del Edificio 2016

Periodo 2016								
Descripción	Año de Adquisición	Vida Útil	Precio	Método aplicado	Depreciación Acumulada-2016	Depreciación %	Depreciación mensual	Depreciación Anual
EDIFICIO	21/09/2006	10 años	S/968,926.48	Línea Recta	132753.05	5%	4037.193	48446.32
TOTAL								48446.32

Fuente. Elaboración propia

Tabla 29. Depreciación del Edificio 2017

Descripción	Año de Adquisición	Vida Útil	Precio	Método aplicado	Depreciación Acumulada- 2017	Depreciación %	Depreciación mensual	Depreciación Anual
EDIFICIO	21/09/2006	11 años	S/968,926.48	Línea Recta	S/181,199.37	3%	S/80.74	S/29,067.79
TOTAL								S/29,067.79

Fuente. Elaboración propia

Tabla 30. Depreciación de Equipos diversos 2016

Descripción	Año De Adquisición	Precio	Método Aplicado	Depreciación Acumulada-2017	Depreciación %	Depreciación Mensual	Depreciación Anual
35.-colchones súper ortopédico	15/08/2008	11020	LINEA RECTA	8081.33	10%	3.06	1102.00
100.-almohadas	15/08/2008	1800	LINEA RECTA	1320	10%	0.50	180.00
60.-sillas de metal (tubo cuadrado)	13/04/2009	3780	LINEA RECTA	2488	10%	1.05	378.00
06.-colchones espléndido súper espléndido 1.1/2 plaza	17/11/2009	2049	LINEA RECTA	1246.48	10%	0.57	204.90
04.-colchones espléndido súper espléndido 1.1/2 plaza	12/08/2010	1178.77	LINEA RECTA	638.51	10%	0.33	117.88
04.-camas de fierro 1.1/2 plazas	12/08/2010	800	LINEA RECTA	433.33	10%	0.22	80.00
08.-colchones de espuma topazio, 01 colchón súper ort.	10/05/2010	2350.6	LINEA RECTA	1332.01	10%	0.65	235.06
Camas de fierro de 2 plazas y 1.1/2 plazas	10/05/2010	1700	LINEA RECTA	963.33	10%	0.47	170.00
04.-colchones espléndido súper ortopédico 1.1/2 plaza	16/09/2010	1193.77	LINEA RECTA	636.69	10%	0.33	119.38
04.-camas de fierro 1.1/2 plazas	16/09/2010	800	LINEA RECTA	426.67	10%	0.22	80.00
10.-camas de fierro 1.1/2 plazas	31/12/2010	3000	LINEA RECTA	1500	10%	0.83	300.00
12.-camas de fierro 1.1/2 plazas	21/07/2011	3000	LINEA RECTA	1325	10%	0.83	300.00
01.-juego de modular	29/02/2012	2200	LINEA RECTA	843.33	10%	0.61	220.00
01.-JUEGO DE COMEDOR x 8 SILLAS	29/02/2012	2500	LINEA RECTA	958.33	10%	0.69	250.00
04.-colchones espléndidos súper 2 plz y 1.5 plz	24/09/2012	1224.43	LINEA RECTA	397.93	10%	0.34	122.44
04.-colchones espléndidos súper 2 plz	16/05/2012	1557.31	LINEA RECTA	558.61	10%	0.43	155.73
01.-sofa (01 cuerpo de color negro)	04/07/2016	2807	LINEA RECTA	0	10%	0.38	137.23
01.-sofa (03 cuerpo de color negro)	27/06/2016	3000	LINEA RECTA	0	10%	0.42	152.50
01.-sofa (01 cuerpo de color negro acabado de madera	30/06/2016	2980	LINEA RECTA	0	10%	0.41	149.00
TOTAL							S/. 4,454.12

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 31. Depreciación de Equipos diversos 2017

Descripción	Año de Adquisición	Precio	Método aplicado	Depreciación Acumulada-2016	Depreciación %	Depreciación mensual	Depreciación Anual
35.- Colchones súper ortopédico	15/08/2008	S/11,020.00	Línea Recta	S/9,183.33	5%	S/1.53	S/551.00
100.- Almohadas	15/08/2008	S/1,800.00	Línea Recta	S/1,500.00	5%	S/0.25	S/90.00
60.- Sillas de metal (tubo cuadrado)	13/04/2009	S/3,780.00	Línea Recta	S/2,866.00	5%	S/0.53	S/189.00
06.- Colchones splendido súper splendido 1.1/2 plaza	17/11/2009	S/2,049.00	Línea Recta	S/1,451.38	5%	S/0.28	S/102.45
04.- Colchones splendido súper splendido 1.1/2 plaza	12/08/2010	S/1,178.77	Línea Recta	S/756.39	5%	S/0.16	S/58.94
04.- Camas de fierro 1.1/2 plazas	12/08/2010	S/800.00	Línea Recta	S/513.33	5%	S/0.11	S/40.00
08.- Colchones de espuma topazio, 01 colchón súper ort.	10/05/2010	S/2,350.60	Línea Recta	S/1,567.07	5%	S/0.33	S/117.53
Camas de fierro de 2 plazas y 1.1/2 plazas	10/05/2010	S/1,700.00	Línea Recta	S/1,133.33	5%	S/0.24	S/85.00
04.- Colchones splendido súper ortopédico 1.1/2 plaza	16/09/2010	S/1,193.77	Línea Recta	S/756.07	5%	S/0.17	S/59.69
04.- Camas de fierro 1.1/2 plazas	16/09/2010	S/800.00	Línea Recta	S/506.67	5%	S/0.11	S/40.00
10.- Camas de fierro 1.1/2 plazas	31/12/2010	S/3,000.00	Línea Recta	S/1,800.00	5%	S/0.42	S/150.00
12.- Camas de fierro 1.1/2 plazas	21/07/2011	S/3,000.00	Línea Recta	S/1,625.00	5%	S/0.42	S/150.00
01.- Juego de modular	29/02/2012	S/2,200.00	Línea Recta	S/1,063.33	5%	S/0.31	S/110.00
01.- Juego de comedor x 8 sillas	29/02/2012	S/2,500.00	Línea Recta	S/1,208.33	5%	S/0.35	S/125.00
04.- Colchones splendidos súper 2 plz y 1.5 plz	24/09/2012	S/1,224.43	Línea Recta	S/520.37	5%	S/0.17	S/61.22
04.- Colchones splendidos súper 2 plz	16/05/2012	S/1,557.31	Línea Recta	S/714.34	5%	S/0.22	S/77.87
01.- Sofá (01 cuerpo de color negro)	4/07/2016	S/2,807.00	Línea Recta	S/137.23	5%	S/0.39	S/140.35
01.- Sofá (03 cuerpo de color negro)	27/06/2016	S/3,000.00	Línea Recta	S/152.50	5%	S/0.42	S/150.00
01.- Sofá (01 cuerpo de color negro acabado de madera)	30/06/2016	S/2,980.00	Línea Recta	S/149.00	5%	S/0.41	S/149.00
TOTAL		S/48,940.88					S/2,447.04

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 32. Depreciación de Muebles y Enseres 2016

Descripción	Año De Adquisición	Precio	Método Aplicado	Depreciación Acumulada-2017	Depreciación %	Depreciación Mensual	Depreciación Anual
01.-escritorio ejecutivo	25/08/2006	500	LINEA RECTA	466	10%	0.09	34.00
01.-silla giratoria ejecutiva de metal	25/08/2006	250	LINEA RECTA	233.33	10%	0.05	16.67
02.-sillas giratorias ejecutivas simples	25/08/2006	240	LINEA RECTA	224	10%	0.04	16.00
01.-estante de melamine	25/08/2006	300	LINEA RECTA	280	10%	0.06	20.00
01.-portal de libros (madera)	25/08/2006	250	LINEA RECTA	233.33	10%	0.05	16.67
01.-mueble para pc	25/08/2006	200	LINEA RECTA	186.67	10%	0.04	13.33
01.-computadora	06/09/2013	1320	LINEA RECTA	770	25%	0.92	330.00
01.-pc	15/11/2014	1590	LINEA RECTA	430.63	25%	1.10	397.50
01.-computadora compatible	30/03/2016	1700	LINEA RECTA	0	25%	0.89	318.75
01.- kit de sistema de 04 canales (eq. De seg.)	24/10/2014	2771	LINEA RECTA	323.28	10%	0.77	277.10
15.-tv. 21"	09/09/2012	6584.27	LINEA RECTA	6090.46	10%	1.37	493.81
27.-tv. 21"	17/08/2008	12286.76	LINEA RECTA	9010.31	10%	3.41	1228.68
01.-tv.	10/02/2009	1870	LINEA RECTA	1293.46	10%	0.52	187.00
01.-tv.	10/02/2009	1870	LINEA RECTA	1293.45	10%	0.52	187.00
01.-estructura metálica terma solar	23/12/2009	3800	LINEA RECTA	2472.5	10%	1.06	380.00
15.-ventiladores 3 en 1	27/08/2010	1020	LINEA RECTA	552.5	10%	0.28	102.00
01.-lavadora	17/11/2010	1719.55	LINEA RECTA	888.45	10%	0.48	171.96
05.-equipos de aire acondicionado	08/11/2011	4750	LINEA RECTA	2115	10%	1.32	475.00
05.-tv lcd 32"	08/06/2012	3995.2	LINEA RECTA	1432	10%	1.11	399.52
01.-lavadora	25/05/2013	1287.04	LINEA RECTA	331.74	10%	0.36	128.70
01.-lavadora	01/06/2015	1460	LINEA RECTA	85.17	10%	0.41	146.00
01.-impresora	19/10/2015	1200	LINEA RECTA	23.67	10%	0.33	120.00
01.-impresora	28/12/2015	1930	LINEA RECTA	1.14	10%	0.54	193.00
01.-camara digital	17/12/2015	1999	LINEA RECTA	7.22	10%	0.56	199.90
01.-tv led 43sma	04/04/2016	1568	LINEA RECTA	0	10%	0.32	115.86
03.-tv led 43"	28/10/2016	3750	LINEA RECTA	0	10%	0.18	64.58
01.-tv led 49"	28/10/2016	2300	LINEA RECTA	0	10%	0.11	39.61
TOTAL							SI. 6,072.64

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 33. Depreciación de Muebles y Enseres

Descripción	Año De Adquisición	Precio	Método Aplicado	Depreciación Acumulada- 2016	Depreciación %	Depreciación Mensual	Depreciación Anual
01.- Computadora	6/09/2013	S/1,320.00	Línea Recta	S/1,100.00	5%	S/220.00	S/220.00
01.- Pc	15/11/2014	S/1,590.00	Línea Recta	S/828.13	5%	S/0.22	S/79.50
01.- Computadora compatible	30/03/2016	S/1,700.00	Línea Recta	S/318.75	5%	S/0.24	S/85.00
01.- Kit de sistema de 04 canales (eq. de seg.)	24/10/2014	S/2,771.00	Línea Recta	S/600.38	5%	S/0.38	S/138.55
15.- Tv. 21"	9/09/2012	S/6,584.27	Línea Recta	S/6,584.27	5%	S/0.00	S/0.00
27.- Tv. 21"	17/08/2008	S/12,286.76	Línea Recta	S/10,238.99	5%	S/1.71	S/614.34
01.- Tv.	10/02/2009	S/1,870.00	Línea Recta	S/1,480.46	5%	S/0.26	S/93.50
01.- Tv.	10/02/2009	S/1,870.00	Línea Recta	S/1,480.45	5%	S/0.26	S/93.50
01.- Estructura metálica terma solar	23/12/2009	S/3,800.00	Línea Recta	S/2,852.50	5%	S/0.53	S/190.00
15.- Ventiladores 3 en 1	27/08/2010	S/1,020.00	Línea Recta	S/654.50	5%	S/0.14	S/51.00
01.- Lavadora	17/11/2010	S/1,719.55	Línea Recta	S/1,060.41	5%	S/0.24	S/85.98
05.- Equipos de aire acondicionado	8/11/2011	S/4,750.00	Línea Recta	S/2,590.00	5%	S/0.66	S/237.50
05.- Tv lcd 32"	8/06/2012	S/3,995.20	Línea Recta	S/1,831.52	5%	S/0.55	S/199.76
01.- Lavadora	25/05/2013	S/1,287.04	Línea Recta	S/460.44	5%	S/0.18	S/64.35
01.- Lavadora	1/06/2015	S/1,460.00	Línea Recta	S/231.17	5%	S/0.20	S/73.00
01.- Impresora	19/10/2015	S/1,200.00	Línea Recta	S/143.67	5%	S/0.17	S/60.00
01.- Impresora	28/12/2015	S/1,930.00	Línea Recta	S/194.14	5%	S/0.27	S/96.50
01.- Cámara digital	17/12/2015	S/1,999.00	Línea Recta	S/207.12	5%	S/0.28	S/99.95
01.- Tv led 43sma	4/04/2016	S/1,568.00	Línea Recta	S/115.86	5%	S/0.22	S/78.40
03.- Tv led 43"	28/10/2016	S/3,750.00	Línea Recta	S/64.58	5%	S/0.52	S/187.50
01.- Tv led 49"	28/10/2016	S/2,300.00	Línea Recta	S/39.61	5%	S/0.32	S/115.00
TOTAL		S/60,770.82		S/33,076.95		S/227.34	S/2,863.33

Fuente. Elaboración propia


DANUBIO HOTEL EIRL

Estado de Resultados

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

(Expresado en Nuevos Soles)

	Año 2016
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	407,322.00
Otros Ingresos operacionales	0.00
Total de Ingresos Brutos	407,322.00
Costo de ventas	0.00
Utilidad Bruta	407,322.00
Gastos Operacionales	
Gastos de Administración	-149,852.00
Gastos de Ventas	-187,674.00
Utilidad Operativa	69,796.00
Otros Ingresos (Gastos)	
Ingresos Financieros	0.00
Gastos Financieros	-1,581.00
Otros Ingresos	0.00
Otros Gastos	0.00
Resultados por Exposición a la Inflación	0.00
Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias.	68,215.00
Participaciones	
Impuesto a la Renta.	-6,822.00
Resultados Antes de Partidas Extraordinarias.	61,393.00
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
Resultados antes de Interes Minoritario	61,393.00
Interes Minoritario	
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	61,393.00


C.P.C. Lenin E. Colonia Córdova
Mat. 12 - 720
C.C.P.C.

DANUBIO HOTEL EIRL

Estado de Resultados

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017

(Expresado en Nuevos Soles)

	Año 2017
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	305,344.00
Otros Ingresos operacionales	0.00
Total de Ingresos Brutos	305,344.00
Costo de ventas	0.00
Utilidad Bruta	305,344.00
Gastos Operacionales	
Gastos de Administración	-145,850.00
Gastos de Ventas	-155,516.00
Utilidad Operativa	3,978.00
Otros Ingresos (Gastos)	
Ingresos Financieros	0.00
Gastos Financieros	-1,836.00
Otros Ingresos	0.00
Otros Gastos	0.00
Resultados por Exposición a la Inflación	0.00
Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias.	2,142.00
Participaciones	
Impuesto a la Renta.	-214.00
Resultados Antes de Partidas Extraordinarias.	1,928.00
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
Resultados antes de Interes Minoritario	1,928.00
Interes Minoritario	
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	1,928.00



C.P.C. Lenin E. Colonia Córdova
Mat. 12-720
C.C.P.C.

FORMATO 3.17: LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE DE COMPROBACIÓN
 EJERCICIO: 2017
 MOTOPARTES & SERVICIO TÉCNICO AUTORIZADO ROSA EIRL
 AV. PAKAMUROS N° 633 SEC. MORRO SOLAR JAÉN - JAÉN - CAJAMARCA
 RUC: 20570579046

Cuenta	Descripción	Saldos Iniciales		Movimientos		Saldos Finales		Saldos Finales B.G.		Ganancia y Pérdidas	
		Deudor	Acreedor	Debe	Haber	Deudor	Acreedor	Activo	Pasivo	Pérdidas	Ganancias
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFE	678,031.47	0.00	463,480.05	432,168.21	709,343.31	0.00	709,343.31	0.00	0.00	0.00
10101	CAJA SOLES	620,467.11	0.00	398,535.90	338,976.71	680,026.30	0.00	680,026.30	0.00	0.00	0.00
10414	BANCO DE CREDITO SOLES	57,564.36	0.00	64,944.15	93,191.50	29,317.01	0.00	29,317.01	0.00	0.00	0.00
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	0.00	0.00	305,344.40	305,344.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1213	EN COBRANZA	0.00	0.00	305,344.40	305,344.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
18	SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS	0.00	0.00	3,530.00	3,351.00	179.00	0.00	179.00	0.00	0.00	0.00
18903	PAGOS A CTA DEL IMPUESTO A LA	0.00	0.00	3,530.00	3,351.00	179.00	0.00	179.00	0.00	0.00	0.00
25	MATERIALES AUXILIARES, SUMINIS	0.00	0.00	23,854.28	23,854.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2524	OTROS SUMINISTROS	0.00	0.00	23,854.28	23,854.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
33	INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	1,116,298.18	0.00	0.00	0.00	1,116,298.18	0.00	1,116,298.18	0.00	0.00	0.00
33111	COSTO	35,920.00	0.00	0.00	0.00	35,920.00	0.00	35,920.00	0.00	0.00	0.00
33211	COSTO DE ADQUISICION O CONSTRU	968,926.48	0.00	0.00	0.00	968,926.48	0.00	968,926.48	0.00	0.00	0.00
33511	COSTO	50,680.88	0.00	0.00	0.00	50,680.88	0.00	50,680.88	0.00	0.00	0.00
33611	COSTO	4,610.00	0.00	0.00	0.00	4,610.00	0.00	4,610.00	0.00	0.00	0.00
33631	COSTO	2,771.00	0.00	0.00	0.00	2,771.00	0.00	2,771.00	0.00	0.00	0.00
33691	COSTO	53,389.82	0.00	0.00	0.00	53,389.82	0.00	53,389.82	0.00	0.00	0.00
39	DEPRECIACION, AMORTIZACION Y A	0.00	243,619.99	0.00	34,378.16	0.00	277,998.15	0.00	277,998.15	0.00	0.00
39131	EDIFICACIONES	0.00	181,199.37	0.00	29,067.79	0.00	210,267.16	0.00	210,267.16	0.00	0.00
39134	MUEBLES Y ENSERES	0.00	29,343.67	0.00	2,447.04	0.00	31,790.71	0.00	31,790.71	0.00	0.00
39135	EQUIPOS DIVERSOS	0.00	33,076.95	0.00	2,863.33	0.00	35,940.28	0.00	35,940.28	0.00	0.00
40	TRIBUTOS, CONTRAPREST. Y APORT	2,529.00	980.92	20,886.82	15,857.73	6,577.17	0.00	6,577.17	0.00	0.00	0.00
40171	RENTA DE TERCERA CATEGORIA	2,529.00	0.00	6,414.00	3,530.00	5,413.00	0.00	5,413.00	0.00	0.00	0.00
40181	ITF IMPUESTO A LAS TRANSACCION	0.00	0.00	5.70	5.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
40186	IMPUESTO TEMPORAL A LOS ACTIVO	0.00	0.00	2,214.00	0.00	2,214.00	0.00	2,214.00	0.00	0.00	0.00
4031	ESSALUD	0.00	765.00	9,719.00	9,796.00	0.00	842.00	0.00	842.00	0.00	0.00
4071	PRIMA	0.00	106.43	1,217.49	1,209.15	0.00	98.09	0.00	98.09	0.00	0.00
4072	INTEGRA	0.00	109.49	1,316.63	1,316.88	0.00	109.74	0.00	109.74	0.00	0.00
41	REMUNERAC Y PARTICIP. POR PAGAR	0.00	330.56	111,969.20	111,969.20	0.00	330.56	0.00	330.56	0.00	0.00
4111	SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR	0.00	0.00	100,975.64	100,975.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4114	GRATIFICACIONES POR PAGAR	0.00	0.00	3,706.00	3,706.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4115	VACACIONES POR PAGAR	0.00	0.00	5,304.24	5,304.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4151	CTS COMPENSACION POR TIEMPO DE	0.00	330.56	1,983.32	1,983.32	0.00	330.56	0.00	330.56	0.00	0.00
42	CTAS. POR PAGAR COMERC. - TERC	0.00	0.00	144,808.44	144,808.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4212	EMTIDAS	0.00	0.00	144,748.44	144,748.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
422	ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00	0.00	60.00	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
44	CTAS. POR PAGAR ACCION. SOCIOS	0.00	410,480.00	0.00	0.00	0.00	410,480.00	0.00	410,480.00	0.00	0.00
4411	PRESTAMOS	0.00	410,480.00	0.00	0.00	0.00	410,480.00	0.00	410,480.00	0.00	0.00
46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - T	0.00	0.00	572.10	572.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4699	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	0.00	0.00	572.10	572.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
50	CAPITAL	0.00	600,000.00	0.00	0.00	0.00	600,000.00	0.00	600,000.00	0.00	0.00
5012	PARTICIPACIONES	0.00	600,000.00	0.00	0.00	0.00	600,000.00	0.00	600,000.00	0.00	0.00
59	RESULTADOS ACUMULADOS	0.00	541,447.18	0.00	0.00	0.00	541,447.18	0.00	541,447.18	0.00	0.00
59111	UTILIDADES EJERCICIOS ANTERIOR	0.00	541,447.18	0.00	0.00	0.00	541,447.18	0.00	541,447.18	0.00	0.00
60	COMPRAS	0.00	0.00	23,854.28	0.00	23,854.28	0.00	0.00	0.00	23,854.28	0.00
6032	SUMINISTROS	0.00	0.00	23,854.28	0.00	23,854.28	0.00	0.00	0.00	23,854.28	0.00
61	VARIACION DE EXISTENCIAS	0.00	0.00	23,854.28	23,854.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6132	SUMINISTROS	0.00	0.00	23,854.28	23,854.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
62	GASTOS PERSONAL, DIRECT. Y GER	0.00	0.00	124,291.23	0.00	124,291.23	0.00	0.00	0.00	124,291.23	0.00
6211	SUELDOS Y SALARIOS	0.00	0.00	103,501.67	0.00	103,501.67	0.00	0.00	0.00	103,501.67	0.00
6214	GRATIFICACIONES	0.00	0.00	3,400.00	0.00	3,400.00	0.00	0.00	0.00	3,400.00	0.00
6215	VACACIONES	0.00	0.00	5,304.24	0.00	5,304.24	0.00	0.00	0.00	5,304.24	0.00
6223	BONIF. EXTRAORDINARIA LEY N° 3	0.00	0.00	306.00	0.00	306.00	0.00	0.00	0.00	306.00	0.00
6271	REGIMEN PRESTACIONES DE SALUD	0.00	0.00	9,796.00	0.00	9,796.00	0.00	0.00	0.00	9,796.00	0.00
6291	CTS COMPENSACION POR TIEMPO DE	0.00	0.00	1,983.32	0.00	1,983.32	0.00	0.00	0.00	1,983.32	0.00
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS	0.00	0.00	74,186.89	793.00	73,393.89	0.00	0.00	0.00	73,393.89	0.00
63111	DE CARGA	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00
6312	CORREOS	0.00	0.00	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00	0.00
6314	ALIMENTACION	0.00	0.00	3,362.50	0.00	3,362.50	0.00	0.00	0.00	3,362.50	0.00
6323	AUDITORIA Y CONTABLE	0.00	0.00	7,240.00	0.00	7,240.00	0.00	0.00	0.00	7,240.00	0.00
6329	OTROS	0.00	0.00	5,560.00	0.00	5,560.00	0.00	0.00	0.00	5,560.00	0.00
6343	INMUEBLES MAQ. Y EQUIPO	0.00	0.00	31,661.98	793.00	30,868.98	0.00	0.00	0.00	30,868.98	0.00
6361	ENERGIA ELECTRICA	0.00	0.00	11,273.80	0.00	11,273.80	0.00	0.00	0.00	11,273.80	0.00
6363	AGUA	0.00	0.00	2,595.60	0.00	2,595.60	0.00	0.00	0.00	2,595.60	0.00
6364	TELEFONO	0.00	0.00	1,214.25	0.00	1,214.25	0.00	0.00	0.00	1,214.25	0.00
6367	CABLE	0.00	0.00	3,000.00	0.00	3,000.00	0.00	0.00	0.00	3,000.00	0.00
63912	BANCO DE CREDITO	0.00	0.00	572.10	0.00	572.10	0.00	0.00	0.00	572.10	0.00
63916	OTROS BANCOS Y FINANCIERAS	0.00	0.00	1,258.66	0.00	1,258.66	0.00	0.00	0.00	1,258.66	0.00
63917	SERVICIOS DE IMPRESION	0.00	0.00	740.00	0.00	740.00	0.00	0.00	0.00	740.00	0.00
63933	SERVICIOS INFORMATICOS	0.00	0.00	5,598.00	0.00	5,598.00	0.00	0.00	0.00	5,598.00	0.00
64	TRIBUTOS	0.00	0.00	4,655.90	0.00	4,655.90	0.00	0.00	0.00	4,655.90	0.00
6412	ITF	0.00	0.00	5.70	0.00	5.70	0.00	0.00	0.00	5.70	0.00
6439	OTROS	0.00	0.00	4,650.20	0.00	4,650.20	0.00	0.00	0.00	4,650.20	0.00
65	OTROS GASTOS DE GESTION	0.00	0.00	42,629.17	0.00	42,629.17	0.00	0.00	0.00	42,629.17	0.00
65301	CAMARA COMERCIO Y OTROS	0.00	0.00	660.16	0.00	660.16	0.00	0.00	0.00	660.16	0.00
656	SUMINISTROS	0.00	0.00	41,969.01	0.00	41,969.01	0.00	0.00	0.00	41,969.01	0.00
68	VALUACION Y DETERIORO DE ACTV	0.00	0.00	34,378.16	0.00	34,378.16	0.00	0.00	0.00	34,378.16	0.00
68141	EDIFICACIONES	0.00	0.00	29,067.79	0.00	29,067.79	0.00	0.00	0.00	29,067.79	0.00
68144	MUEBLES Y ENSERES	0.00	0.00	2,447.04	0.00	2,447.04	0.00	0.00	0.00	2,447.04	0.00
68145	EQUIPOS DIVERSOS	0.00	0.00	2,863.33	0.00	2,863.33	0.00	0.00	0.00	2,863.33	0.00
70	VENTAS	0.00	0.00	0.00	305,344.40	0.00	305,344.40	0.00	0.00	0.00	305,344.40
7041	TERCEROS	0.00	0.00	0.00	305,344.40	0.00	305,344.40	0.00	0.00	0.00	305,344.40
79	CARGAS IMPUTABLES A CTAS. DEC	0.00	0.00	793.00	303,995.63	0.00	303,202.63	0.00	0.00	0.00	0.00
79101	CARGAS IMPUTABLES A CTAS. DEC	0.00	0.00	793.00	303,995.63	0.00	303,202.63	0.00	0.00	0.00	0.00
94	GASTOS DE ADMINISTRACION	0.00	0.00	145,850.23	0.00	145,850.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
941	GASTOS ADMINISTRATIVOS	0.00	0.00	145,850.23	0.00	145,850.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
95	GASTOS DE VENTAS	0.00	0.00	156,308.94	793.00	155,515.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
951	GASTOS DE VENTAS	0.00	0.00	156,308.94	793.00	155,515.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
97	GASTOS FINANCIEROS	0.00	0.00	1,836.46	0.00	1,836.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
971	GASTOS FINANCIEROS	0.00	0.00	1,836.46	0.00	1,836.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
98	S U M A S	1,796,858.65	1,796,858.65	3,503,942.48	3,503,942.48	2,438,802.92	2,438,802.92	1,832,397.66	1,830,255.89	303,202.63	305,344.40
98	S A L D O S	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,141.77	0.00
98	T O T A L E S	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,832,397.66	1,832,397.66	305,344.40	305,344.40

FORMATO 3.17: LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE DE COMPROBACIÓN
 EJERCICIO: 2016
 MOTOPARTES & SERVICIO TÉCNICO AUTORIZADO ROSA EIRL
 AV. PAKAMUROS N° 633 SEC. MORRO SOLAR JAÉN - JAÉN - CAJAMARCA
 RUC: 20570579046


Cuenta	Descripción	Saldos Iniciales		Movimientos		Saldos Finales		Saldos Finales B.G.		Ganancia y Pérdidas	
		Deudor	Acreedor	Debe	Haber	Deudor	Acreedor	Activo	Pasivo	Pérdidas	Ganancias
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFE	591,509.60	19.98	600,593.30	514,051.45	678,031.47	0.00	678,031.47	0.00	0.00	0.00
10101	CAJA SOLES	591,509.60	0.00	475,165.23	446,207.72	620,467.11	0.00	620,467.11	0.00	0.00	0.00
10414	BANCO DE CREDITO SOLES	0.00	19.98	125,428.07	67,843.73	57,564.36	0.00	57,564.36	0.00	0.00	0.00
12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	0.00	0.00	407,321.50	407,321.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1213	EN COBRANZA	0.00	0.00	407,321.50	407,321.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
18	SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS	0.00	0.00	1,536.00	1,536.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
18903	PAGOS A CTA DEL IMPUESTO A LA	0.00	0.00	1,536.00	1,536.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
25	MATERIALES AUXILIARES, SUMINIS	0.00	0.00	12,366.23	12,366.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2524	OTROS SUMINISTROS	0.00	0.00	12,366.23	12,366.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
33	INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	508,263.18	0.00	608,035.00	0.00	1,116,298.18	0.00	1,116,298.18	0.00	0.00	0.00
33111	COSTO	35,920.00	0.00	0.00	0.00	35,920.00	0.00	35,920.00	0.00	0.00	0.00
33211	COSTO DE ADQUISICION O CONSTRU	378,996.48	0.00	589,930.00	0.00	968,926.48	0.00	968,926.48	0.00	0.00	0.00
33511	COSTO	41,893.88	0.00	8,787.00	0.00	50,680.88	0.00	50,680.88	0.00	0.00	0.00
33611	COSTO	2,910.00	0.00	1,700.00	0.00	4,610.00	0.00	4,610.00	0.00	0.00	0.00
33631	COSTO	2,771.00	0.00	0.00	0.00	2,771.00	0.00	2,771.00	0.00	0.00	0.00
33691	COSTO	45,771.82	0.00	7,618.00	0.00	53,389.82	0.00	53,389.82	0.00	0.00	0.00
39	DEPRECIACION, AMORTIZACION Y A	0.00	184,646.91	0.00	58,973.08	0.00	243,619.99	0.00	243,619.99	0.00	0.00
39131	EDIFICACIONES	0.00	132,753.05	0.00	48,446.32	0.00	181,199.37	0.00	181,199.37	0.00	0.00
39134	MUEBLES Y ENSERES	0.00	24,772.88	0.00	4,570.79	0.00	29,343.67	0.00	29,343.67	0.00	0.00
39135	EQUIPOS DIVERSOS	0.00	27,120.98	0.00	5,955.97	0.00	33,076.95	0.00	33,076.95	0.00	0.00
40	TRIBUTOS, CONTRAPREST. Y APORT	564.83	776.61	21,205.19	12,623.33	8,370.08	0.00	8,370.08	0.00	0.00	0.00
40113	IGV REGIMEN DE PERCEPCIONES	143.83	0.00	0.00	143.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
40171	RENTA DE TERCERA CATEGORIA	421.00	0.00	10,466.00	1,536.00	9,351.00	0.00	9,351.00	0.00	0.00	0.00
40181	ITF IMPUESTO A LAS TRANSACCION	0.00	0.00	7.63	7.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4031	ESALUD	0.00	690.00	8,636.00	8,721.00	0.00	765.00	0.00	765.00	0.00	0.00
4071	PRIMA	0.00	0.00	842.45	948.88	0.00	106.43	0.00	106.43	0.00	0.00
4072	INTEGRA	0.00	96.61	1,253.11	1,265.99	0.00	109.49	0.00	109.49	0.00	0.00
41	REMUNERAC.Y PARTICIP.POR PAGAR	0.00	145.83	98,582.74	98,767.47	0.00	330.56	0.00	330.56	0.00	0.00
4111	SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR	0.00	0.00	93,685.13	93,685.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4114	GRATIFICACIONES POR PAGAR	0.00	0.00	3,242.75	3,242.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4115	VACACIONES POR PAGAR	0.00	0.00	198.61	198.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4151	CTS COMPENSACION POR TIEMPO DE	0.00	145.83	1,456.25	1,640.98	0.00	330.56	0.00	330.56	0.00	0.00
42	CTAS. POR PAGAR COMERC. - TERC	0.00	14,000.00	205,135.94	191,135.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4212	EMITIDAS	0.00	14,000.00	198,175.94	184,175.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
422	ANTICIPOS A PROVEEDORES	0.00	0.00	6,960.00	6,960.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
44	CTAS. POR PAGAR ACCION. SOCIOS	0.00	410,480.00	0.00	0.00	0.00	410,480.00	0.00	410,480.00	0.00	0.00
4411	PRESTAMOS	0.00	410,480.00	0.00	0.00	0.00	410,480.00	0.00	410,480.00	0.00	0.00
46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - T	0.00	0.00	749.28	749.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4699	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	0.00	0.00	749.28	749.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
50	CAPITAL	0.00	10,070.00	0.00	589,930.00	0.00	600,000.00	0.00	600,000.00	0.00	0.00
5012	PARTICIPACIONES	0.00	10,070.00	0.00	589,930.00	0.00	600,000.00	0.00	600,000.00	0.00	0.00
59	RESULTADOS ACUMULADOS	0.00	480,198.28	143.83	0.00	0.00	480,054.45	0.00	480,054.45	0.00	0.00
59111	UTILIDADES EJERCICIOS ANTERIOR	0.00	480,198.28	143.83	0.00	0.00	480,054.45	0.00	480,054.45	0.00	0.00
60	COMPRAS	0.00	0.00	12,366.23	0.00	12,366.23	0.00	0.00	0.00	12,366.23	0.00
6032	SUMINISTROS	0.00	0.00	12,366.23	0.00	12,366.23	0.00	0.00	0.00	12,366.23	0.00
61	VARIACION DE EXISTENCIAS	0.00	0.00	12,366.23	12,366.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6132	SUMINISTROS	0.00	0.00	12,366.23	12,366.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
62	GASTOS PERSONAL, DIRECT. Y GER	0.00	0.00	109,703.34	0.00	109,703.34	0.00	0.00	0.00	109,703.34	0.00
6211	SUELDOS Y SALARIOS	0.00	0.00	95,900.00	0.00	95,900.00	0.00	0.00	0.00	95,900.00	0.00
6214	GRATIFICACIONES	0.00	0.00	2,975.00	0.00	2,975.00	0.00	0.00	0.00	2,975.00	0.00
6215	VACACIONES	0.00	0.00	198.61	0.00	198.61	0.00	0.00	0.00	198.61	0.00
6223	BONIF. EXTRAORDINARIA LEY N° 3	0.00	0.00	267.75	0.00	267.75	0.00	0.00	0.00	267.75	0.00
6271	REGIMEN PRESTACIONES DE SALUD	0.00	0.00	8,721.00	0.00	8,721.00	0.00	0.00	0.00	8,721.00	0.00
6291	CTS COMPENSACION POR TIEMPO DE	0.00	0.00	1,640.98	0.00	1,640.98	0.00	0.00	0.00	1,640.98	0.00
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS	0.00	0.00	73,289.67	0.00	73,289.67	0.00	0.00	0.00	73,289.67	0.00
63111	DE CARGA	0.00	0.00	691.00	0.00	691.00	0.00	0.00	0.00	691.00	0.00
6312	CORREOS	0.00	0.00	116.00	0.00	116.00	0.00	0.00	0.00	116.00	0.00
6314	ALIMENTACION	0.00	0.00	1,333.00	0.00	1,333.00	0.00	0.00	0.00	1,333.00	0.00
6323	AUDITORIA Y CONTABLE	0.00	0.00	15,000.00	0.00	15,000.00	0.00	0.00	0.00	15,000.00	0.00
6343	INMUEBLES MAQ. Y EQUIPO	0.00	0.00	13,618.97	0.00	13,618.97	0.00	0.00	0.00	13,618.97	0.00
6361	ENERGIA ELECTRICA	0.00	0.00	12,778.50	0.00	12,778.50	0.00	0.00	0.00	12,778.50	0.00
6363	AGUA	0.00	0.00	4,130.10	0.00	4,130.10	0.00	0.00	0.00	4,130.10	0.00
6364	TELEFONO	0.00	0.00	1,518.65	0.00	1,518.65	0.00	0.00	0.00	1,518.65	0.00
6367	CABLE	0.00	0.00	3,000.00	0.00	3,000.00	0.00	0.00	0.00	3,000.00	0.00
63912	BANCO DE CREDITO	0.00	0.00	718.60	0.00	718.60	0.00	0.00	0.00	718.60	0.00
63916	OTROS BANCOS Y FINANCIERAS	0.00	0.00	853.85	0.00	853.85	0.00	0.00	0.00	853.85	0.00
63917	SERVICIOS DE IMPRESION	0.00	0.00	2,880.00	0.00	2,880.00	0.00	0.00	0.00	2,880.00	0.00
63933	SERVICIOS INFORMATICOS	0.00	0.00	7,346.00	0.00	7,346.00	0.00	0.00	0.00	7,346.00	0.00
63939	OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR	0.00	0.00	9,305.00	0.00	9,305.00	0.00	0.00	0.00	9,305.00	0.00
64	TRIBUTOS	0.00	0.00	4,628.23	0.00	4,628.23	0.00	0.00	0.00	4,628.23	0.00
6412	ITF	0.00	0.00	7.63	0.00	7.63	0.00	0.00	0.00	7.63	0.00
6431	IMPUESTO PREDIAL	0.00	0.00	3,997.60	0.00	3,997.60	0.00	0.00	0.00	3,997.60	0.00
6443	OTROS	0.00	0.00	593.00	0.00	593.00	0.00	0.00	0.00	593.00	0.00
6444	SUNARP-REGISTROS PÚBLICOS	0.00	0.00	30.00	0.00	30.00	0.00	0.00	0.00	30.00	0.00
65	OTROS GASTOS DE GESTION	0.00	0.00	80,145.54	0.00	80,145.54	0.00	0.00	0.00	80,145.54	0.00
65301	CAMARA COMERCIO Y OTROS	0.00	0.00	660.00	0.00	660.00	0.00	0.00	0.00	660.00	0.00
65302	PERIODICOS, REVISTAS Y LIBROS	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00
656	SUMINISTROS	0.00	0.00	79,385.54	0.00	79,385.54	0.00	0.00	0.00	79,385.54	0.00
67	GASTOS FINANCIEROS	0.00	0.00	0.68	0.00	0.68	0.00	0.00	0.00	0.68	0.00
673112	BANCO DE CREDITO	0.00	0.00	0.68	0.00	0.68	0.00	0.00	0.00	0.68	0.00
68	VALUACION Y DETERIORO DE ACTIV	0.00	0.00	58,973.08	0.00	58,973.08	0.00	0.00	0.00	58,973.08	0.00
68141	EDIFICACIONES	0.00	0.00	48,446.32	0.00	48,446.32	0.00	0.00	0.00	48,446.32	0.00
68144	MUEBLES Y ENSERES	0.00	0.00	4,570.79	0.00	4,570.79	0.00	0.00	0.00	4,570.79	0.00
68145	EQUIPOS DIVERSOS	0.00	0.00	5,955.97	0.00	5,955.97	0.00	0.00	0.00	5,955.97	0.00
70	VENTAS	0.00	0.00	0.00							

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jairo Rodomiro Herrera Díaz, Magister en Tributación y Asesoría Fiscal, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada de Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: **JESSICA YESSSENIA TEJADA SILVA**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN"**.

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de noviembre del 2018


Mg. Cpac. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC.
Mg.
DNI N° 40659222

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JAIRO RODOMIRO HERRERA DIAZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION Y ASESORIA FISCAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén. Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén. Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
COSTO DE SERVICIO		

<p>1. ¿Danubio Hotel elabora su estructura de costos de Servicio?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Danubio Hotel utiliza algún sistema para determinar los Costos de Servicio?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El costo de Servicio de Danubio Hotel. incluye los gastos reales, directos e indirectos?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Danubio Hotel cuenta con personal dedicado a las actividades de limpieza?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Danubio Hotel registran un control sistemático de las entradas y salidas de los suministros de limpieza? (Utiles de aseo)</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Danubio Hotel realiza mantenimiento a las habitaciones?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Danubio Hotel realiza reparación a las habitaciones?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

8. ¿Danubio Hotel registra en un sistema sistemático la depreciación del edificio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿El edificio es propiedad de Danubio Hotel?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿Danubio Hotel cuenta con personal administrativo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Danubio Hotel registra los servicios públicos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>11</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 Juan R. Herrera Diaz
 MAT. 11-708 CCPC
 JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jairo Rodomiro Herrera Díaz, Magister en Tributación y Asesoría Fiscal, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada de Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de noviembre del 2018


Mg. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC
Mg.
DNI N° 40659222

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JAIRO RODOMIRO HERRERA DIAZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION Y ASESORIA FISCAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 ANOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
TITULO DE INVESTIGACION: ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	GUIA DE ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
	ESPECIFICOS Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén. Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén. Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 8 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
UTILIDAD OPERATIVA		

<p>1. ¿Qué comprende las ventas operacionales de Danubio Hotel?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cómo se miden las ventas de Danubio Hotel?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuáles son los costos de venta?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cuáles son los gastos administrativos?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cuáles son los gastos de ventas que realiza Danubio Hotel?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El Rendimiento de Operación ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El Rendimiento de Gastos Administrativos ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

8. ¿El Rendimiento de Gastos de ventas ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>8</u> Nº TD <u>0</u>
5. COMENTARIO GENERALES	
6. OBSERVACIONES	



 Mg. Cpc. Jairo R. Herrera Díaz
 MAT. 12-708 CCPC.

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Hugo Yván Callantes Palomino , Magister en Tributación Nacional, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: **JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN”**.

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de noviembre del 2018



CPC. Hugo Yván Callantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mg. MATRICULA 04-1677
DNTN
16734957

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
	PROFESIÓN	CONTABILIDAD
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION NACIONAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 ANOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAÉN.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén. Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén. Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "YA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
COSTO DE SERVICIO		

1. ¿Danubio Hotel elabora su estructura de costos de Servicio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Danubio Hotel utiliza algún sistema para determinar los Costos de Servicio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿El costo de Servicio de Danubio Hotel. incluye los gastos reales, directos e indirectos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Danubio Hotel cuenta con personal dedicado a las actividades de limpieza?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Danubio Hotel registran un control sistemático de las entradas y salidas de los suministros de limpieza? (Utiles de aseo)	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Danubio Hotel realiza mantenimiento a las habitaciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Danubio Hotel realiza reparación a las habitaciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

8. ¿Danubio Hotel registra en un sistema sistemático la depreciación del edificio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿El edificio es propiedad de Danubio Hotel?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Danubio Hotel cuenta con personal administrativo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Danubio Hotel registra los servicios públicos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>11</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES Están de acuerdo (en concordancia) a los objetivos específicos.	
3. OBSERVACIONES Sin observaciones, puede aplicarse el instrumento.	



CPC Hugo Iván Galvaros Pinedo
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1877

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Hugo Yvan Collantes Palomino, Magister en Tributación Nacional, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: **JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN"**.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de noviembre del 2018




CPC Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mg. MATRICULA 04-1677
DNIN
16734957

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION NACIONAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 ANOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	GUIA DE ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén. Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén. Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 8 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
UTILIDAD OPERATIVA		

<p>1. ¿Qué comprende las ventas operacionales de Danubio Hotel?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cómo se miden las ventas de Danubio Hotel?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuáles son los costos de venta?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cuáles son los gastos administrativos?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cuáles son los gastos de ventas que realiza Danubio Hotel?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El Rendimiento de Operación ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El Rendimiento de Gastos Administrativos ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿El Rendimiento de Gastos de ventas ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>8</u> Nº TD <u>0</u></p>
<p>5. COMENTARIO GENERALES</p> <p>Las preguntas están alineadas a los objetivos específicos del trabajo.</p>	
<p>6. OBSERVACIONES</p> <p>Sin observaciones.</p>	



CPC Hugo Iván Gallegos Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1877

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Lili Soledad Contreras Mondragón, Magister en Gestión de Recursos Humanos, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: **JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN”**.

CERTIFIC O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de noviembre del 2018



Mg.
DNI N°

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LILI SOLEDAD CONTRERAS MONDRAGON
	PROFESION	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	GESTION DE RECURSOS HUMANOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAÉN.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
	ESPECIFICOS Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén. Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén. Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
COSTO DE SERVICIO		

<p>1. ¿Danubio Hotel elabora su estructura de costos de Servicio?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Danubio Hotel utiliza algún sistema para determinar los Costos de Servicio?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El costo de Servicio de Danubio Hotel. incluye los gastos reales, directos e indirectos?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Danubio Hotel cuenta con personal dedicado a las actividades de limpieza?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Danubio Hotel registran un control sistemático de las entradas y salidas de los suministros de limpieza? (Útiles de aseo)</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Danubio Hotel realiza mantenimiento a las habitaciones?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Danubio Hotel realiza reparación a las habitaciones?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

8. ¿Danubio Hotel registra en un sistema sistemático la depreciación del edificio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿El edificio es propiedad de Danubio Hotel?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿Danubio Hotel cuenta con personal administrativo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Danubio Hotel registra los servicios públicos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>11</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jairo Rodomiro Herrera Díaz, Magister en Gestión de Recursos Humanos, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: **JESSICA YESSSENIA TEJADA SILVA**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN"**.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de noviembre del 2018



Mg.
DNI N°

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LILI SOLEDAD CONTRERAS MONDRAGON
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	GESTION DE RECURSOS HUMANOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: ANALISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAÉN.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	JESSICA YESSENIA TEJADA SILVA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	GUIA DE ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Analizar los costos de servicios y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
	ESPECIFICOS Evaluar los costos de servicios de empresa Danubio Hotel, Jaén. Analizar la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén. Determinar el efecto del Costo de Servicio en la Utilidad Operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 8 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
UTILIDAD OPERATIVA		

<p>1. ¿Qué comprende las ventas operacionales de Danubio Hotel?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cómo se miden las ventas de Danubio Hotel?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuáles son los costos de venta?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cuáles son los gastos administrativos?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cuáles son los gastos de ventas que realiza Danubio Hotel?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El Rendimiento de Operación ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El Rendimiento de Gastos Administrativos ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

8. ¿El Rendimiento de Gastos de ventas ha decrecido o crecido para el ejercicio 2017 en comparación al ejercicio 2016?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>8</u> N° TD <u>0</u>
5. COMENTARIO GENERALES	
6. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Acta de aprobación de originalidad de Tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **Manuel Igor Ríos Incio**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada:

“ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN”, de la estudiante **Jessica Yessenia Tejada Silva**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


Chiclayo, 19 de Junio de 2019.

Manuel Igor Ríos Incio

DNI: 42642430

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

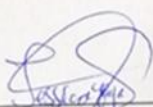
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

Yo **Jessica Yessenia Tejada Silva**, identificado con DNI N° **47851180**, egresado de la Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**ANÁLISIS DEL COSTO DE SERVICIO Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL, JAEN**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 47851180

FECHA: 24-07-2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jessica Yessenia Tejada Silva

INFORME TITULADO:

"Análisis del Costo de Servicio y su Efecto en la Utilidad Operativa de la Empresa Danubio Hotel, Jaén"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN