



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR

Kevin Alexis Yactayo Pérez

ASESOR

MsC. Rubén Chong Rengifo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Organización Contable


PERÚ - 2017

Páginas del jurado



Mg. Renán Bernales Vásquez
DNI 01122213

Mg. Renán Bernales Vásquez



Mg. Gustavo Edgar Silva Del Castillo

Mg. Gustavo Edgar Silva Del Castillo



Mg. Rubén Chong Rengifo

Mg. Rubén Chong Rengifo

Dedicatoria

A mis padres, Percy Yactayo y Selmith Pérez que me guiaron en el trayecto de mi vida personal y por su apoyo incondicional para lograr mis metas y poder alcanzar un logro más en mi vida profesional.

A la persona que tiene esta información que sirva como guía y sea un buen uso para un futuro trabajo de investigación y a las siguientes generaciones para un mejor desarrollo en la sociedad.

Agradecimiento

Al MSc. Rubén Chong, por los conocimientos y las pautas para lograr el desarrollo de la presente investigación

Agradecimiento especial a mi familia, por la dedicación hacia mi persona y el sustento en mi vida personal y profesional, su esfuerzo se demuestra en la dedicación de la investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Kevin Alexis Yactayo Pérez, identificado con DNI 70779761, estudiante del programa de **Contabilidad** de la Universidad Cesar Vallejo con la tesis titulada **“Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016”**.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 5 de diciembre del 2017.



Kevin Alexis Yactayo Pérez

70779761

Presentación

Señores miembros del jurado calificador, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada:

“Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016.” Con la finalidad de optar el título de **Contador Público**

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. PROPUESTA. Se precisa las propuestas en base a la investigación realizada.

VIII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Páginas del jurado.....	ii
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
I.INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	42
1.5. Justificación del estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos.....	44
II. MÉTODO.....	45
2.1. Diseño de investigación	45
2.2. Variables, Operacionalización	45
2.3. Población y muestra.....	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	48
2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN.....	72
V. CONCLUSIONES.....	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS	78
ANEXOS.....	80

Índice de tablas

Tabla 1: Costo de una habitación por mes.....	14
Tabla 2: Rentabilidad en los últimos tres periodos.....	18
Tabla 3: Operacionalización de variables.....	46
Tabla 4: Flujograma del servicio de alojamiento.....	50
Tabla 5: Proceso y consumo de tiempo – min y agua capacidad de 100 sábanas.....	50
Tabla 6: Proceso y consumo de tiempo – min de almacén de sábanas.....	51
Tabla 7: Proceso y consumo de tiempo – min, agua y productos al día.....	52
Tabla 8: Tiempo indirecto de limpieza – min.....	53
Tabla 9: Proceso y consumo de tiempo – min de trabajo de atención al cliente.....	53
Tabla 10: Tiempo indirecto de recepción del servicio de alojamiento - min.....	54
Tabla 11: Consumo de tiempo – min de artefactos en habitación matrimonial.....	55
Tabla 12: Costo de mano de obra directa.....	56
Tabla 13: Costo de materiales de limpieza.....	57
Tabla 14: Costo de reparación de edificios.....	57
Tabla 15: Costo por reparación & mantenimiento de equipo.....	58
Tabla 16: Costo de energía.....	59
Tabla 17: Costo de consumo de agua.....	59
Tabla 18: Costo de mano de obra indirecta.....	60
Tabla 19: Costo de depreciación de equipos.....	61
Tabla 20: Costo de depreciación de edificio.....	62
Tabla 21: Costo por tributo.....	62
Tabla 22: Costo por insumos de habitación.....	63
Tabla 23: Sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento – Hospedaje Bella Durmiente.....	64
Tabla 24: Diferencia de costos por parte de la empresa e investigador año 2015.....	66
Tabla 25: Diferencia de costos por parte de la empresa e investigador año 2016.....	67
Tabla 26: Rentabilidad del Hospedaje Bella Durmiente - resultados.....	69

Índice de figuras

Figura 1: Análisis de rentabilidad.....	18
Figura 2: Costeo variable	29
Figura 3: Aplicación del costo a los servicios hoteleros	31
Figura 4: Estructura de costos para servicio de alojamiento.....	32
Figura 5: Porcentaje de costo directo e indirecto.....	65
Figura 6: Diferencia de costos empresa – investigador 2017	67
Figura 7: Diferencia de costos empresa – investigador 2016	68
Figura 8: Análisis de rentabilidad del Hospedaje Bella Durmiente – resultados.....	70

Resumen

La investigación titulada **Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016**. Se utiliza varias fuentes y autores principales con la teoría de costeo absorbente y rentabilidad, la metodología es mixta y el diseño no experimental y temporalidad transversal, para la investigación se recurre a una población de las ventas totales de S/ 173,595.00, siendo la muestra la mayor representación de las ventas del servicio de alojamiento “habitación matrimonial” S/. 80,859.00. Para obtener información se utiliza los instrumentos de recolección de datos como, entrevista, guía de observación directa y análisis documentaria.

Finalizando que el sistema de costeo que posee la empresa es deficiente y ambigua, por no clasificar y determinar correctamente los costos y no contar con una base teórica para el manejo del costo; diferencias enormes en el costo unitario de S/ 16, y al obtener la rentabilidad bruta la diferencia crece en 54% sobre las ventas, que en unidades de moneda son S/ 43.868. El ratio de rentabilidad como indicador utilidad sobre ventas resulta con un 91% según la empresa, con la investigación se demuestra un 37%. Cabe mencionar que se incluyó todos los costos que incurre la empresa para el servicio de alojamiento como demuestra las dimensiones de la investigación y las teorías que la defienden; en base a eso, se muestra las falencias que hay en la clasificación y determinación del sistema de costos y las consecuencias que genera a la rentabilidad bruta en el 2016.

Palabras claves: Costo de servicio, costo de venta y rentabilidad bruta.

Abstract

The research entitled **Design of an absorbent costing system of the hosting service to make the company profitable Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016**. It uses several sources and main authors with the theory of absorbent costing and profitability, the methodology is mixed and the non-experimental design and transverse temporality, for research, a population of total sales of S / 173,595.00 is used, the sample being the largest representation of the sales of the accommodation service "matrimonial room" S /. 80,859.00. To obtain information, data collection instruments such as interview, direct observation guide and documentary analysis are used.

Finalizing that the costing system that the company possesses is deficient and ambiguous, because it does not classify and correctly determine the costs and does not have a theoretical basis for managing the cost; enormous differences in the unit cost of S / 16, and when obtaining the gross profitability the difference grows in 54% on sales, which in units of currency are S / 43,868. The profitability ratio as an indicator of profit on sales is 91% to the company, with the research being shown at 37%. It is worth mentioning that all the costs incurred by the company for the accommodation service were included, as shown by the dimensions of the research and the theories that defend it; based on this, the flaws in the classification and determination of the system of costs and the consequences that it generates to the gross profitability in 2016.

Keywords: Cost of service, cost of sales and gross profitability.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Toda empresa dedicada a la prestación de servicios incurre en costos, y su conocimiento influye en el centro de las decisiones empresariales, ya que todo incremento en este elemento normalmente significa una disminución de los beneficios de la empresa. De hecho, las empresas deben tomar decisiones sobre sus costos y las ventas para determinar su rentabilidad; todo este conocimiento permitirá corregir los desvíos del pasado y preparar una mejor administración para el futuro, entonces, podemos manifestar que a través del estudio de sus costos las empresas pueden determinar el valor del servicio prestado en los establecimientos de hospedaje y de esa forma también determinar sus utilidades o beneficios, pues de hecho también les ayudará a determinar el precio final de los servicios y que éste sea competitivo en el mercado, pues de la investigación realizada dependerá del éxito o fracaso de la empresa.

Una empresa que brinda servicios dista de gran manera con una que manufactura o tiene un proceso de producción. Sobre la base de esta problemática, por un lado, se encuentra el conjunto de características y necesidades de información expuestas para los hoteles, y otro, puede afirmarse que estamos ante una empresa de singular complejidad en la medición del servicio que presta por la diversidad de una operación de servicios y diferencias que existen.

La empresa, surge como el ideal de una persona de la región, con una idea de negocio y ser su propio jefe, aparte de contar con un capital e invertir en su negocio, es así que la pareja de esposos teniendo el terreno y capital para construir su vivienda, deciden compartir vivienda y negocio. Con esto nace el Hospedaje Bella Durmiente con la necesidad de atender la demanda de huéspedes en la provincia de Bellavista y es que en agosto del 2004 se constituyó. Tiene como objeto brindar el servicio de alojamiento; que incluye servicios de cochera e internet, venta de bebidas, golosinas y otros. Posee sus oficinas en el Jr. Arequipa N° 940, Bellavista. Dispone de 22 habitaciones y tiene las áreas de: administración, recepción, limpieza y lavandería. La propietaria es la Sra. Selmith Pérez Saldaña y al año 2012 se acogieron a las Mypes: Micro empresa, con lo cual cambian algunos derechos

laborales.

Como resultado de la evaluación preliminar, se ha evidenciado las siguientes atingencias:

La gerencia no ha implementado un diseño del costeo del servicio de alojamiento que le permita determinar el precio de alojamiento de las habitaciones de acuerdo al nivel que le corresponde, considerando que el precio fijado deviene en empírico, por cuanto se ha establecido que se toma como referencia los que mantiene la competencia. En ese contexto, se omite los costos de mano de obra del personal, la compra de insumos y otros aspectos inherentes.

Un diseño adecuado para plantearse los costos del servicio de alojamiento es el costeo absorbente que considera los costos variables y fijos, así como los directos e indirectos.

Por lo tanto, para su determinación del precio es dependiente al tipo de habitación, en el caso tenemos 6 tipos de habitación:

Tipo de habitación	N° de habitación	Precio
Personal	203-207-208	S/. 25,00
Personal nuevo	212-213-214	S/. 30,00
Matrimonial	202-204-206-209-216- 217-301-302-303-306	S/. 30,00
Matrimonial nuevo	210-211-215	S/. 40,00
Doble	201-305	S/. 40,00
Triple	304	S/. 60,00

Fuente: Hospedaje Bella Durmiente

Para dar valor al precio de la habitación se tuvo que haber formulado los costos que son necesarios para darse el precio de venta por habitación. Dentro de los conceptos que consideran en su cálculo extra contable se tienen los siguientes determinando la empresa un precio de costo promedio de las 22 habitaciones de S/. 12.75:

Tabla 1*Costo de una habitación por mes.*

Costo de mano de obra mensual			
Detalle	Cantidad	Sueldo S/.	Total S/.
Recepción 1	1	750,00	750,00
Recepción 2	1	700,00	700,00
Recepción 3	1	100,00	100,00
Limpieza 1	1	400,00	400,00
Limpieza 2	1	400,00	400,00
Lavandería	1	525,00	525,00
Administrador	1	700,00	700,00
Gerente	1	1000,00	1000,00
Contador	1	130,00	130,00
Total costos mano de obra			4705,00

Costos varios mensuales				
Detalle	Medida	Cantidad	Costo S/.	Total S/.
Detergente	Saco de 15kg	1	75,00	75,00
Lejía	4 Glns	4	42,00	168,00
Ambientador	4 Glns	1	35,00	35,00
Jabonera	Caja	40	42,00	1680,00
Suavitel	Bot. 5 Ltros	4	115,00	460,00
Jabón Hotelero	Caja	1	80,70	80,70
Cajita de Jabón		1		
Papel Higienico	Planchas	20	14,50	290,00
Total costos varios			2788,70	

Costos fijos mensuales	
Detalle	Costo S/.
Luz	475,00
Agua	94,55
Trio Movistar	220,00
Tv Cable	130,00
Total costos fijos	919,55

Totales	S/.
Total costo de mano de obra	4705,00
Total De Costo De Mano De Obra	2788,70
Total Costo Fijo	919,55
Total	8413,25
Total Habitación Mensual	30
	280,44
Costo Unitario Por Habitación	22
	12,75

Fuente: Área de Administración.

Costos directos

Fijos

Mano de obra

La empresa establece que el costo de mano de obra son el pago al personal mensual (sueldo), e incluye de todos los trabajadores registrados en la empresa que son: recepcionistas, limpieza, lavandería, administración, gerente y contador.

Todos estos montos a los estados financieros lo cargan como gastos; algunos de ellos sí lo son, pero otros, forman parte del costo como; recepción, limpieza y lavandería. Como menciona el autor Rodríguez, (2007), señala que entre el personal que participa en forma directa tenemos al ama de llaves, camareras, recepcionista y botones (p.159). Se entiende que son el personal que interviene e influye de forma directa para ofrecer el servicio de alojamiento.

Costos indirectos

Variables

Reparaciones de edificios y equipos

En cuanto a reparaciones realizadas en la empresa, no toma en cuenta estas erogaciones y lo considera todo como gasto ya que no lo considera como costo en función de la Tabla 1, que es realizada por la gerencia.

El costo indirecto representa gran parte del costo por la cantidad de activos que posee la empresa y la demanda que requiere el edificio de mantenimiento en la renovación de pintura.

La teoría de costeo absorbente lo considera por departamentos y cantidad de metros cuadrados del área a reparar o modificar y el pago al personal que realiza el servicio. En este caso por el área del tipo de habitación y el activo dentro de la misma que requirió de reparación.

Materiales de limpieza

La gerencia lo determina en forma general incluyéndolo en los costos varios mensuales de la Tabla 1, lo considera por la compra del mes y luego lo divide entre los días del mes para luego distribuirlo por el total de habitaciones para obtener el costo unitario.

Para el diseño de costeo absorbente la base de distribución es considerar las cantidades utilizadas para la limpieza de la habitación, de las cuales se debe considerar; los ambientadores, desinfectantes (lejía), bolsas para el tacho, escoba y trapeadores. Todos los enseres de limpieza y ser distribuidas por las cantidades usadas por el tipo de habitación.

Energía

En la Tabla 1, la gerencia calcula el costo de la energía por habitación dividiendo entre 30 días el total consumo de energía del mes (S/. 475) y luego lo divide entre el número de habitaciones que es 22, resultando un costo de energía por habitación por día de S/. 0.72 calculado sin tomar en cuenta el consumo de los equipos que forman parte de la habitación.

Para determinar el consumo de energía, Rodríguez, (2008), señala que primero se efectúe un inventario de los equipos eléctricos, y luego determine la cantidad de equipos agrupados con la misma características, las unidades por Watts- Hora que usa cada equipo, así como el consumo-horas de cada uno (p. 164). Esto quiere decir que, para determinar un costo razonablemente real se considera, los activos de la habitación, consumo de energía del activo mediante la potencia del motor o la referencia del producto que consume (focos).

Agua

En la Tabla 1, la gerencia determina en general al consumo de recibo de agua del mes, evidencia que al mostrar este costo está considerando el consumo de agua por parte de la familia.

Para el cálculo tomar en cuenta el nivel de ocupación de huéspedes al tipo de habitación, para luego tener el factor por habitación y multiplicar por consumo de agua por persona, según, Rodríguez, (2007) estima que “por huésped 1/8 de m³ es consumida por huésped”.

Fijos

Mano de obra

Según se representa en la Tabla 1, la gerencia de manera errónea está considerando como parte del costo de la habitación los sueldos del administrador, contador y gerente que son en realidad gasto. En la Tabla 1, al sueldo lo dividen entre 30 días y luego entre el número de habitaciones que es 22, resultando un costo de mano de obra indirecta por habitación por día de S/. 2.77.

Y lo hace de manera general, considerando como un solo costo, ya sea directo o indirecto.

Depreciación de edificios y equipos de habitación

Como se mencionaba anteriormente, la característica de una empresa de servicios, es que el mayor costo radica en los indirectos, por representar la inversión en, activos, artefactos, locas y/o edificio, vehículos, entre otros.

La gerencia no determina estos costos indirectos de inversión de estos elementos, por lo que la depreciación se manda al gasto contablemente.

Tributos municipales

La gerencia no considera este elemento ya que no se muestra en la Tabla 1, la única tasa municipal es la que grava los predios, al ser un solo predio se paga por toda una sola tasa. Entonces para obtener mejores resultados del costo se debe de considerar el total de metros cuadrados gravadas por la tasa y recurrir a la medición de las habitaciones obtener el factor y representarlo a cuánto asciende dicho monto por la habitación del negocio.

Insumos para la habitación

La gerencia lo determina conjuntamente con materiales de limpieza, la cual está erróneamente presentada por ser para fija y no variables, ya que el insumo que se atribuye en la habitación se repone por cada pasajero y se entrega en unidades

físicas; los materiales son partes físicas pero determinadas según el aseo que necesita la habitación y el consumo varia.

En tal caso, se representa por las unidades entregadas por habitación que serían: jabones y papel higiénico.

Rentabilidad

En vista de que la presente investigación se establece el sinceramiento de la rentabilidad y, en base se tiene el costo, es considerable optar verificar el nivel de ingresos brutos sobre los costos, muchos autores consideran la ratio “rentabilidad bruta sobre ventas”, Zans (2012), señala que, es una ratio que indica porcentualmente el margen de utilidad bruta que la empresa obtiene. Haciendo referencia al margen bruto que se obtiene por una habitación después de erogar efectivo necesario para llevar a cabo el servicio. Así se obtiene que:

Tabla 2

Rentabilidad en los últimos tres periodos.

	2014		2015		2016	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
Ventas Netas	87.983,23	100%	123.585,80	100%	173.595,00	100%
Costo de Ventas	6.605,38	7,51%	9.125,00	7,38%	15.520,00	8,94%
Utilidad Bruta	81.377,85	92%	114.460,80	93%	158.075,00	91%

Fuente: Estados financieros, Hospedaje Bella Durmiente 2014, 2015 y 2016.

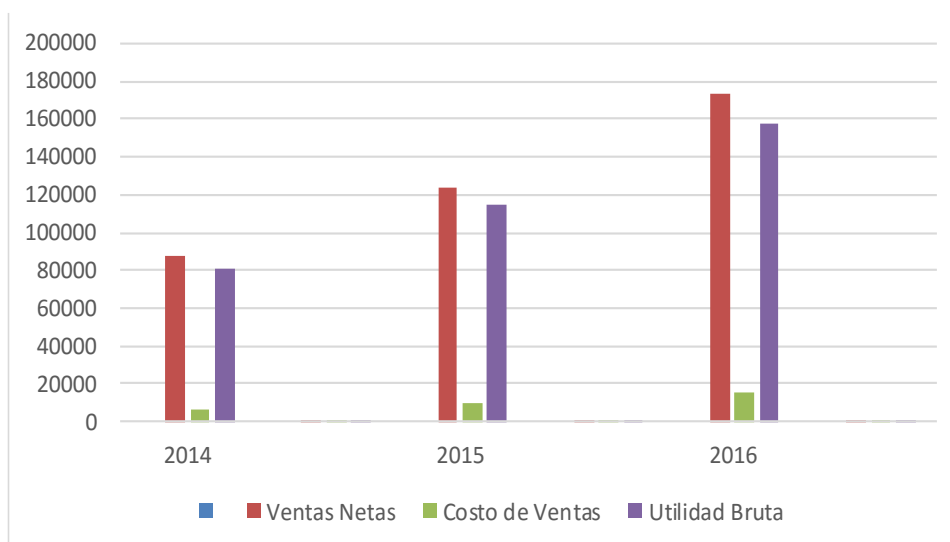


Figura 1. *Análisis de rentabilidad*

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 2 se observa del periodo 2014 al 2015 hay un incremento de la utilidad bruta de S/ 33,082.95, esto originó un aumento de su rentabilidad del 92% al 93% respectivamente, lo mismo ocurre al comparar la evolución del 2015 al 2016 la utilidad bruta generó un aumento de S/ 43,614.20, ocasionando que la rentabilidad disminuya del 93% al 91% ocasionado por el incremento de la participación del costo de venta del 7.38% al 8.94% respectivamente.

Es por ello que, en el trabajo de investigación mencionado, se diseñará del sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad, con el objetivo de no solo controlar sus costos sino de evaluar si la rentabilidad de las habitaciones que ofrece es la esperada.

1.2. Trabajos previos

De la investigación realizada se puede identificar estudios relacionados al objeto de estudio de este informe de tesis:

A nivel internacional

Guzhnay Y Naulaguari (2012), en su trabajo de investigación *Determinación de Costos de los Servicios Hoteleros caso práctico: Hotel Manantial*, Universidad de Cuenca, Ecuador, concluyó que:

No existe un sistema de costos acorde a las necesidades y características del Hotel que le proporcione la información requerida de los costos de producción de los servicios que ofrece. Los costos fijos son significativos ya que la empresa para el desarrollo de sus actividades tiene una alta inversión en activos fijos (p. 63).

Rodríguez, Grzabel Y Noguez (2012), en su trabajo de investigación, *Determinación de precios en la industria del hotelaría*, Universidad Católica, Uruguay, concluyó que: “Es conveniente que las estrategias de precios no se apoyen en un único factor, el mismo debe estar alineado con los costos operativos de modo que sean debidamente absorbidos” (p. 226)

Arenas (2014), en su trabajo de investigación *Diseño de un sistema de información de costos. Aplicación a un Apart hotel*, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, concluye que:

Se abordó a las empresas de servicios desde la teoría de costos advirtiéndose que la mayoría de las metodologías desarrolladas en costos son aplicables a los servicios. No se realizan presupuestos, se planifica informalmente, de tal modo que, es dificultoso llegar a los resultados esperados (p. 59).

A nivel nacional

Phala (2015), en su trabajo de investigación *Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Galasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010*, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, concluye que:

El análisis de la aplicación de costos en el Hotel Tierra Mística Galasaya de la ciudad de Puno, se determinó la hoja de costos del Hotel Tierra Mística Galasaya que está constituido por tres elementos de costos. El costo de servicio de hospedaje en el periodo 2009 es de S/.764,636.79 siendo los materiales directos 17.09% del costo total, la mano de obra directa 18.52% y por último los gastos indirectos 64.39% donde el elemento que tiene mayor porcentaje del costo total de servicio es el de gastos indirectos y para el año 2010 el costo total aumenta a S/.967,529.63, los insumos directos representan 19.57%, la mano de obra 14.64% y los gastos indirectos 65.80% de igual forma para este año el elemento que resalta más es el de gastos indirectos.

Finalmente se determina el costo unitario por habitación que asciende a S/ 21,846.77 y S/. 27,643.7 tanto para el año 2009 y 2010 respectivamente. A la vez se aprecia que en los años 2009 y 2010 el costo de servicio es mayor al total de ventas, por ende, su influencia es significativa en el nivel de Rentabilidad obtenidos en dichos años.

Respecto a la rentabilidad de la empresa se muestra que en el periodo 2009 la Rentabilidad sobre la Inversión fue de 1.81% y en el periodo 2010 fue de 0.6% habiéndose mostrado una disminución del 1.21% respecto al periodo anterior; La rentabilidad sobre capitales propios en el periodo 2009 fue de 6.07% y en el periodo 2010 alcanzó el 1.90% habiendo disminuido en 4.17%; el Margen bruto de la empresa en el periodo 2009 fue de 0.49% y en el periodo 2010 alcanzó el 0.46 mostrando una ligera disminución; Y, el Margen neto de la

empresa en el periodo 2009 fue de 0.13% y en el periodo 2010 disminuyó a 0.03%, lo que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado que son desfavorables para el desarrollo de la empresa (pp. 103 – 104).

A nivel local

Saavedra (2012), en su trabajo de investigación La gestión de costos de alojamiento y su incidencia en la rentabilidad en las empresas hoteleras de categoría tres estrellas de la ciudad de Tarapoto, año 2011, Universidad César Vallejo, Tarapoto, concluyó que:

Las empresas no utilizan criterios técnicos adecuados para evaluar las formas de determinación de costos de los servicios aplicados ni tienen una estructura de costos definida utilizando la referencia del mercado y la competencia para establecer el precio de sus habitaciones. Los índices de rentabilidad en las empresas hoteleras en el año 2011 tienen niveles con márgenes de utilidad bruta y neta por debajo del 7% habiendo descendido en porcentajes comparados con el año 2010. (pp. 140-141).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Conceptos básicos de costos

Rodríguez (2008), señala que “es el valor inicial de una transacción para un objetivo previsto, por lo tanto, las erogaciones que tengan relación directa con la prestación de un servicio y quede disponible para su uso se le llama costo” (p. 2).

Para Giraldo (2015), “costo es un gasto, erogación o desembolso en dinero o especie, acciones de capital o servicios, hechos a cambio de recibir un servicio” (p. 136). Haciendo referencia de los dos autores, que costos es la erogación de efectivo por una actividad que es necesaria para ofrecer el servicio.

Clasificación de los costos

Para Chambergo (2012), existen diferentes enfoques sobre la clasificación de los costos. Así tenemos, por ejemplo:

1. De acuerdo con la función que desarrollan en la empresa

Costos de producción. Que están relacionados con la transformación de la materia prima en productos terminados, por tanto, están relacionados directamente con la materia prima directa, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.

- a. Costo de materia prima. Es el costo integrado a los productos como, por ejemplo, la malta utilizada para producir cerveza, el tabaco para producir cigarrillos, la harina de trigo para hacer pan, la madera para la fabricación de muebles, etc.
- b. Costo de mano de obra. Es el costo que interviene directamente en la transformación del producto, por ejemplo: sueldo del mecánico, del soldador, del carpintero, del pintor, etc.
- c. Gastos indirectos de fabricación. Los costos que intervienen en la transformación de los productos, con excepción de la materia prima y la mano de obra directa. Por ejemplo, el sueldo del supervisor, mantenimientos energéticos, depreciación, combustibles, lubricantes, consumo de agua de la planta, etc.

Costos de distribución o venta. Son aquellos desembolsos relacionados con la colocación del producto o del servicio en el mercado, por ejemplo: publicidad, comisiones de vendedores, etc.

Costos de administración. Son aquellos que se originan en el área administrativa como pueden ser sueldos, teléfono, oficinas generales, etc.

2. De acuerdo a la identificación con las actividades productivas de la empresa
 - a. Costos directos. Aquellos que se identifican con las órdenes de producción o con los centros de costos. Están constituidos por la materia prima directa, los materiales directos y la mano de obra directa.
 - b. Costos indirectos. Son todos aquellos que no se pueden identificar

con las órdenes de producción o con los centros de costos de la empresa, como, por ejemplo: sueldos de profesionales y técnicos de la producción, mano de obra indirecta, materiales indirectos, contribuciones sociales, derechos sociales, gastos de fabricación, etc.

3. De acuerdo al tiempo de cálculo

- a. Costos históricos. Son aquellos que ya han incurrido y sirven de base para hacer la contabilidad financiera de acuerdo a principios de contabilidad y a Normas Internacionales de Contabilidad.
- b. Costos predeterminados. Todos aquellos que se calculan antes de la fabricación del bien o la prestación del servicio. Estos costos pueden ser costos estimados y costos estándares. Este tipo de costos se utilizan para fines de planificación gerencial.

4. De acuerdo con el comportamiento del costo

- a. Costos fijos. Son todos aquellos que permanecen constantes durante el proceso productivo u operativo y, tienen una tendencia a bajar en la medida que aumenta el volumen de producción.
- b. Costos variables. Son gastos operativos, que varían directamente, algunas veces en forma proporcional con las ventas o con el volumen de producción, los medios empleados, la utilización u otra medida de actividad: ejemplos: materiales consumidos, la mano de obra directa; la fuerza motriz, los suministros, la depreciación (sobre la base de producción); las comisiones sobre ventas, etc.

5. De acuerdo con la toma de decisiones

- a. Costos relevantes. Son aquellos costos futuros esperados. Para que un costo sea relevante es necesario que sea comparativo a fin de poder tomar una decisión.
- b. Costos irrelevantes. Son los costos pasados o costos históricos.

6. De acuerdo con el tipo de sacrificio en que se ha incurrido

- a. Costos desembolsables. Son aquellos que implicaron una salida de efectivo, motivando a que puedan registrarse en la información generada por la contabilidad. Dichos costos se convertirán más tarde en costos históricos; los costos desembolsables pueden llegar o no a ser relevantes al tomar decisiones administrativas. Un ejemplo de un costo desembolsable es la planilla de remuneraciones del personal.
- b. Costos de oportunidad. Aquellos que se originan al tomar una determinación provocando la renuncia a otro tipo de alternativa que pudiera ser considerada al llevar a cabo la decisión. Un ejemplo de costo de oportunidad es el siguiente. Una empresa tiene actualmente el 30% de la capacidad de su almacén ociosa y un fabricante le solicita alquilar dicha capacidad ociosa por S/.12 000 mensuales. Al mismo tiempo, se presenta la oportunidad a la empresa de participar en un nuevo mercado, lo cual traería consigo que se ocupara el área ociosa del almacén. Por esa razón, al efectuar el análisis para determinar si conviene o no extenderse, debe considerar como parte de los costos de expansión a los S/.12.000 que dejará de ganar por no alquilar el almacén.

7. De acuerdo con el cambio originado por un aumento o disminución en la actividad

- a. Costos diferenciales. Son los aumentos o disminuciones en el costo total, o el cambio en cualquier elemento del costo, generado por una variación en la operación de la empresa.

Estos costos son importantes en el proceso de la toma de decisiones, pues son los que mostrarán los cambios o movimientos sufridos en las utilidades de la empresa ante un pedido especial, un cambio en la composición de líneas, un cambio en los niveles de inventarios, etc.

- a.1. Costos decrementales. Cuando los costos diferenciales son

generados por disminuciones o reducciones en el volumen de operación, reciben el nombre de costos decrementales. Por ejemplo, al eliminarse una línea de la composición actual de la empresa se ocasionarán costos decrementales, como consecuencia de dicha eliminación.

a.2. Costos incrementales. Aquellos en que se incurre cuando las variaciones en los costos son ocasionadas por un aumento en las actividades u operaciones de la empresa, un ejemplo típico es la consideración de la introducción de una nueva línea a la composición existente, lo que traerá por consecuencia la aparición de ciertos costos que reciben el nombre de incrementales.

8. De acuerdo con su relación a una disminución de actividades

a. Costos evitables. Aquellos plenamente identificables con un producto o un departamento, de modo que, si se elimina el producto o el departamento, dicho costo se suprime, por ejemplo: el material directo de una línea que será eliminada del mercado.

b. Costo inevitable. Aquellos que no se suprimen, aunque el departamento o producto sea eliminado de la empresa; por ejemplo, si se elimina el departamento de ensamblado, el salario del jefe de producción no se modificará (pp. 67 – 71).

9. De acuerdo a la actividad de la empresa

Zans (2014), adiciona además lo siguiente:

a. Costos comerciales. Son los que se calculan o determinan en las empresas que tienen por actividad la compra y venta de mercancías, es decir, la compra y venta de existencias a las cuales no se les ha aplicado ningún proceso de transformación. Los costos comerciales incluyen todos los costos incorporados desde la compra de un producto ya terminado, hasta que está disponible para ser vendido al

cliente (p. 27).

- b. Costos de importación. Son los costos de importar bienes del extranjero, los cuales, además del costo de la factura del proveedor, incluyen usualmente costos adicionales de flete marítimo o aéreo, seguros, derechos arancelarios y otros impuestos no recuperables, además de otros costos adicionales en el país para poder hacer llegar los bienes comprados al almacén de la empresa (p. 34).
- c. Costos de servicios. Son aquellos costos en los que incurren las empresas que prestan servicios. Se puede decir que venden productos que, sin ser tangibles, satisfacen las necesidades de sus clientes, Estos costos comprenden, fundamentalmente, mano de obra y costos indirectos de fabricación.

Ejemplos de empresas de servicios son las empresas de transporte, de vigilancia, de banca, de seguros, se servicios de salud, de entretenimiento, de servicios educativos, de hospedaje, de comunicaciones, de mantenimiento, de asesoría legal, ser servicios contables, de consultoría empresarial, etc. (p. 36).

- d. Costos de producción. Son los costos en que incurren las empresas fabriles, Son las empresas que se dedican a transformar materias primas o insumos para producir bienes tangibles de todo tipo. Así, son empresas industriales las que elaboran productos químicos, medicamentos, artefactos eléctricos, electrónicos, vehículos, prenda de vestir, juguetería, etc. En general, estos costos industriales se pueden clasificar en tres grandes categorías, a las cuales podemos llamar elementos del costo de producción:

- d.1. Los materiales directos. También se acostumbra llamarles materia prima, aunque no siempre son materiales en estado primario, son los bienes tangibles que van a ser procesados o transformados para convertirse en otros bienes diferentes. Son bienes que pueden medirse fácilmente, es decir, pueden ser pesados, contados o medidos.

d.2. Mano de obra directa. Es el esfuerzo humano aplicado a la producción de bienes en las empresas industriales. El salario que se paga al obrero que opera una máquina remalladora en una empresa de confección de prendas de vestir, la remuneración de un carpintero en las empresas que fabrican muebles, son ejemplos de mano de obra directa.

d.3. Costos indirectos de fabricación. También se les llama carga fabril y gastos de fabricación, Estos costos indirectos se pueden subdividir en tres grupos:

Materiales indirectos (materiales que no se identifican fácilmente con un producto o proceso productivo específico).

Mano de obra indirecta (esfuerzo humano que apoya al proceso productivo pero que no se puede identificar fácilmente con un producto o proceso productivo). Dentro de la misma podemos mencionar los sueldos de los vigilantes que custodian la planta fabril, los sueldos de los supervisores o capataces e fábrica, empleados de limpieza de la planta fabril. Entre otros.

Otros desembolsos o costos adicionales a los cuales también se les pueden llamar gastos generales de fábrica. Podemos mencionar tributos no recuperables sobre la planta fabril, la depreciación de la maquinaria, la energía eléctrica y otros (pp. 38- 39).

1.3.2. Sistemas de costos

Chambergó (2012), señala que “un sistema de costos es el conjunto de procedimientos analíticos de costeo que aplican las diferentes empresas e instituciones para la determinación de los costos de producción, de comercialización o de servicios que produce, vende o presta a los usuarios” (p. 116). La interpretación es que un sistema de costos, es una estructura de procedimientos, clasificación y determinación de erogaciones necesarias para la operatividad de la empresa.

Sistemas de costeo

A continuación, se exponen breves conceptos de sistemas de costeo usualmente usados:

- **Sistemas de costos por órdenes específicas:** es aquel en los que se acumulan los costos de la producción de acuerdo a las especificaciones del cliente. De manera que los costos que demandan cada orden de trabajo se van acumulando para cada trabajo, siendo el objeto de costos un grupo o lote de productos homogéneos o iguales, con las características que el cliente desea.
- **Sistema por proceso:** es aquel donde los costos de producción se acumulan en las distintas fases del proceso productivo, durante un lapso de tiempo. En cada fase se debe elaborar un informe de costos de producción, los costos de producción serán traspasados de una fase a otra, junto con las unidades físicas del producto y el costo total de producción se halla al finalizar el proceso productivo –última fase–, por efecto acumulativo secuencial.
- **Los sistemas de costeo históricos:** son los que acumulan costos de producción reales, es decir, costos pasados o incurridos, lo cual puede realizarse en cada una las órdenes de trabajo o en cada una de las fases del proceso productivo.
- **Los sistemas de costeo predeterminados:** son los que funcionan a partir de costos calculados con anterioridad al proceso de fabricación, para ser comparados con los costos reales con el fin de verificar si lo incorporado a la producción ha sido utilizado eficientemente para un determinado nivel de producción, y tomar las medidas correctivas.
- **Los sistemas de costeo absorbente:** son los que consideran y acumulan todos los costos de producción, tanto costos fijos (1) como costos variables (2), estos son considerados como parte del valor de los productos elaborados, bajo la premisa que todos los costos son necesarios

para fabricar un producto.

- Sistemas de costeo variable son los que considera y acumula solo los costos variables como parte de los costos de los productos elaborados, por cuanto los costos fijos solo representan la capacidad para producir y vender independientemente que se fabrique.
- El sistema de costeo basado en actividades (ABC). Este sistema parte de la diferencia entre costos directos y costos indirectos, relacionando los últimos con las actividades que se realizan en la empresa. Las actividades se plantean de tal forma que los costos indirectos aparecen como directos a las actividades, desde donde se les traslada a los productos (objeto de costos), según la cantidad de actividades consumidas por cada objeto de costos. De esta manera, el costo final está conformado por los costos directos y por los costos asociados a ciertas actividades, consideradas como las que añaden valor a los productos.

1.3.3. Sistema de costeo absorbente

Zans (2014), señala “que este método de costeo puede ser considerado como el método tradicional, pues es el que tiene mayor aplicación. Bajo este método, el costo de producción está compuesto por los tres elementos del costo sin excluir ningún costo que se pueda considerar como tal, sea fijo o variable, directo o indirecto” (p. 47).

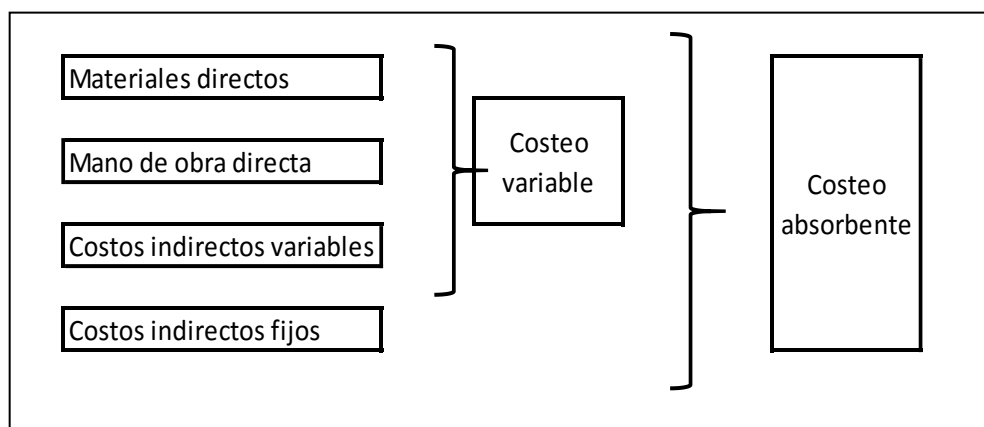


Figura 2. Costeo variable

Fuente: Zans. (2014), Contabilidad de costos I

Giraldo (2015), lo define como “un método de contabilidad de costos que consiste en aplicar tanto los costos directos o variables como los fijos o indirectos al costo unitario de producción” (p. 136). Hace referencia que el sistema de costeo absorbente, se constituye por determinar los costos tanto directos e indirectos y fijos o variables, para luego constituirlos como un solo costo unitario.

Chambergo (2016), señala que el costo de la operación de un hotel, es decir, el costo de la producción o prestación de sus servicios, puede definirse como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los gastos por conceptos de comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía, y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso, así como los gastos por la remuneración del trabajo, la depreciación de los equipos, edificios y otros medios, la promoción y el marketing, el mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y otros gastos que se originen como resultado de las actividades que desarrolle la entidad hotelera.

Los costos del hotel pueden ser directos o indirectos. Un costo directo, es aquel que puede identificarse directamente con un proceso, producto, trabajo o servicio. Como ejemplo de costos directos puede citarse el costo de los comestibles que se consumen en un restaurante o el salario del cantinero en un bar.

Un costo indirecto es aquel que no puede atribuirse directamente a una producción o servicio, como, por ejemplo, el pago de energía del hotel o la depreciación del edificio; los costos indirectos se pueden distribuir a las producciones, servicios o puntos de venta del hotel de acuerdo con una base o índice que refleje la manera en que se supone que se utilizan o se aplican esos elementos indirectos en las producciones o servicios a los que se distribuye. Pero las bases de distribución de los costos indirectos se fundamentan en bases teóricas o cuestiones de criterios, por lo que actualmente la mayoría de las entidades rechazan la distribución de los costos indirectos y los registran como tales por su naturaleza.

En sentido general, la mayoría de los hoteles tienen una alta proporción de costos fijos y analizándolo desde el punto de vista de los departamentos productivos de un hotel, el mayor porcentaje de los costos fijos ocurre en el área de alojamiento, siendo las principales, la depreciación, la operación y mantenimiento de las instalaciones.

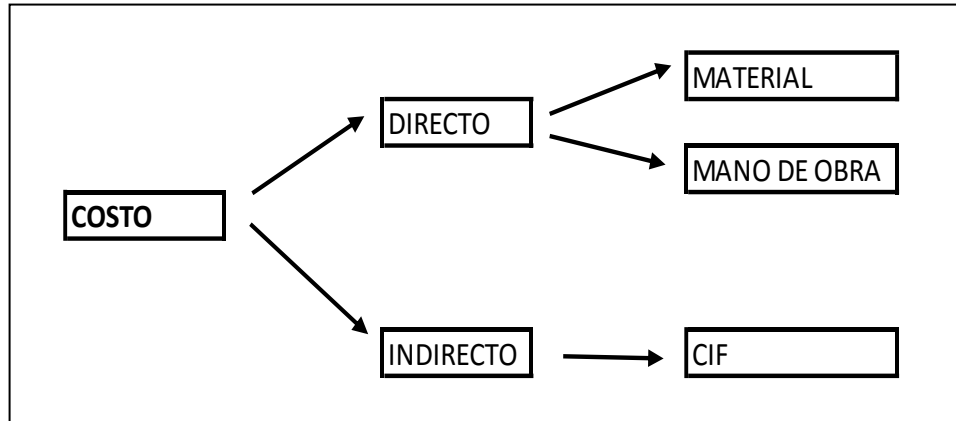


Figura 3. *Aplicación del costo a los servicios hoteleros*

Fuente: Chambergó (2016), Costos para gerenciar organizaciones por sectores económicos

1.3.4. Estructura de costos hoteleros

Rodríguez (2008), menciona que “el costo de prestación de servicios para el sector hotelero – alojamiento tiene la siguiente estructura” (p.78):

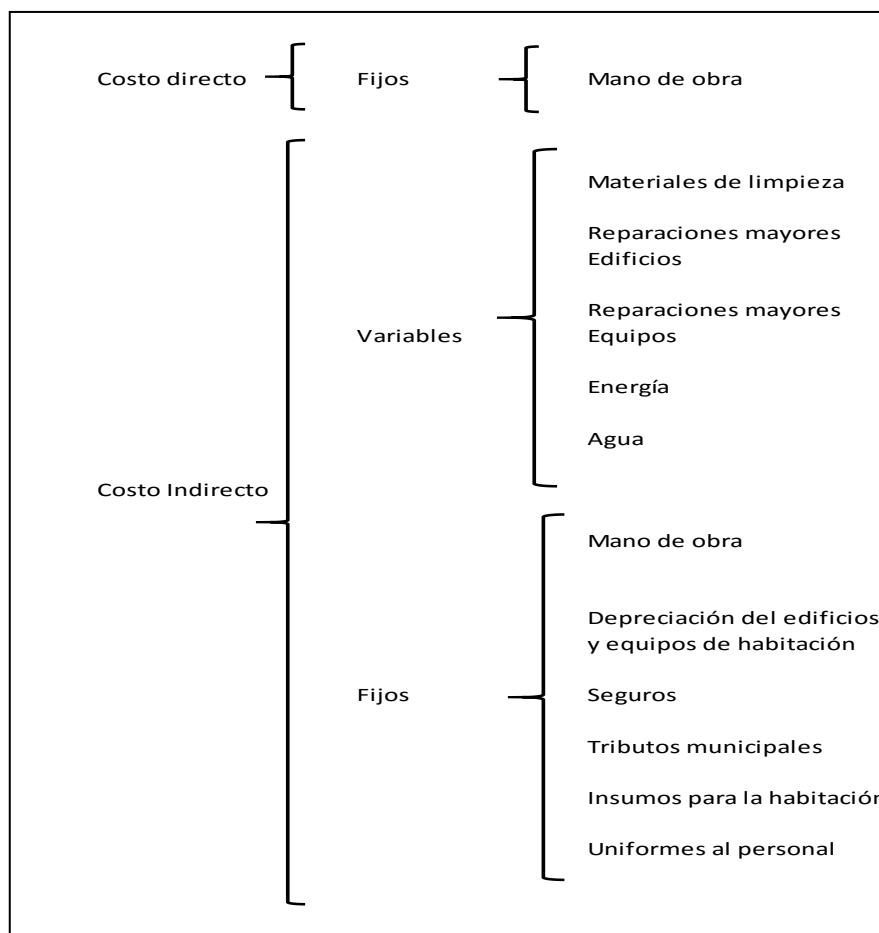


Figura 4. Estructura de costos para servicio de alojamiento

Fuente: Rodríguez. (2008), Costos aplicados a hoteles y restaurantes

1.3.5. Costo directo

Fijo

Mano de obra

Calderón (2010), la define como “la fuerza del hombre empleada en la transformación de la materia prima con la ayuda o no de herramientas, equipos o maquinarias cuya labor tiene como característica la identificación plena con el producto que se fabrica y tiene la particularidad de que se puede imputar directamente a un trabajo” (p. 89). Se entiende, por mano de obra la actividad empleada por una persona al realizar su labor en la organización, ya sea empleando herramientas o alguna maquina la cual está manipulando para realizar su función.

En relación a la legislación peruana sobre trabajo, señala que el trabajador no

solo recibe su remuneración, sino también su contratación le genera a la empresa otras cargas sociales que forma parte de la mano de obra, así tenemos: la asignación familiar, las gratificaciones ordinarias, las vacaciones, la compensación por tiempo de servicios y la prestación de salud (Essalud) (pp. 100 – 103). Menciona que no solo el sueldo se considera como costo de mano de obra, si no todas las erogaciones que se efectúa al trabajador en un ejercicio gravable, estos son todos sus derechos laborables, aun sí, estas no han sido devengadas.

Rodríguez (2008), señala que “la mano de obra directa es la que se imputa como elemento directo al costo, por la intervención en cada proceso de la prestación del servicio de todos los operarios y empleados que manipulen el servicio” (p. 67). “En los costos de prestación de servicios (hoteles y restaurantes) es el elemento de mayor importancia, dado que la materia prima física no existe” (p. 72). Refiere a la mano de obra directa que se determina por la intervención directa del trabajador al producto o servicio, es fácil de clasificar, por la observación ya que son estos trabajadores que están presentes y manipulan el producto o son necesarios para la prestación del servicio.

“Por ejemplo, señala que las (os) camareras (os), el personal de recepción, así como el personal de lavandería forman parte del costo de la mano de obra directa de alojamiento” (p. 159).

Estructura de la mano de obra

Calderón (2010), señala:

En general, todas las remuneraciones, cualquiera sea su denominación, las cargas sociales e impuestos y contribuciones que asume el empleador, son partes integrantes de la estructura de la mano de obra bien de la directa, indirecta o la que tiene otros fines. Los conceptos son:

- Sueldo o Salario: Remuneración que percibe el trabajador empleado u obrero -según corresponda- por la jornada legal o contractual de trabajo.

Por lo general, el sueldo se paga mensualmente con opción a un adelanto quincenal; los salarios, semanal, quincenal o mensualmente, según política de la empresa o modalidad de contrato. (p. 91). Es el pago al trabajador por los servicios prestados a la empresa, que percibe mensualmente, quincenal, semanal o por jornada.

- Remuneración vacacional: Haber a que tienen derecho los trabajadores empleados u obreros después de cada año de servicios, siempre que cumpla la jornada ordinaria mínima de cuatro horas. El trabajador que adquiere este derecho se hace merecedor a 30 días de descanso físico debidamente remunerado (p. 94). Se refiere al derecho de vacaciones remuneradas después de brindar un año de servicio a la empresa o vacaciones trunca de no cumplir el año laboral, en caso de las mypes tienen derecho a 15 días al año.
- Asignación Familiar: Beneficio otorgado por Ley 25129 del 6 de diciembre de 1989 para los trabajadores de la actividad privada cuyas remuneraciones no se regulan por negociación colectiva, beneficio equivalente al 10% mensual del ingreso mínimo legal, para lo cual, el trabajador tendrá que acreditar tener a su cargo uno o más hijos menores de 18 años, beneficio que puede extenderse en caso que el hijo al cumplir la mayoría de edad se encuentre efectuando estudios superiores o universitarios, hasta la terminación de dichos estudios, con un máximo de 6 años posteriores a haber alcanzado la mayoría de edad.
- Gratificaciones ordinarias: Beneficio a que tienen derecho los trabajadores sujetos al régimen de la actividad privada, con motivo de fiestas patrias y navidad, cada una de las cuales es equivalente a un sueldo o treinta salarios, según se trate de empleados u obreros, considerando para tal efecto la remuneración básica y toda otra cantidad que en forma fija y permanente perciba el trabajador. (Ley 27735). (p. 96). Refiere al derecho de todo trabajador contratado bajo la modalidad de contrato de empresas privadas, dichas remuneraciones son percibidas por fiestas patrias (julio) y navidad (diciembre). Mencionar que para

mypes pequeñas y micro empresas el derecho es de medio sueldo y no tiene derecho a esta remuneración sucesivamente.

- **Compensación por tiempo de servicios (CTS):** Beneficio social de previsión de la contingencia que origina el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y su familia. Están comprendidos los trabajadores sujetos al régimen laboral común de la actividad privada que cumplan, cuando menos en promedio, una jornada mínima de cuatro horas diarias; también se encuentran comprendidos aquellos trabajadores sujetos al régimen laboral y compensatorio común de la actividad privada, aun cuando tuvieran un régimen especial de remuneración, en cuyo caso la remuneración computable se efectuará atendiendo dicho régimen especial. En caso de micro empresas no percibe este derecho.
- El beneficio se devenga desde el primer mes de iniciado el vínculo laboral; cumplido el requisito, toda fracción se computa por treintavos. Para el cálculo del beneficio son computables los días de trabajo efectivo; en consecuencia, los días de insistencia injustificada, así como los días no computables se deducirán del tiempo de servicios a razón de un treintavo por cada uno de estos días (pp. 98-99).
- **Prestaciones de salud:** Contribución a cargo de la empresa, administrada por ESSALUD y recaudada por la SUNAT. Las prestaciones que otorga el Régimen de Prestaciones de Salud están orientadas al cuidado de la salud del asegurado y su familia. La tasa de la contribución es de 9% sobre las remuneraciones pagadas, aportación que a partir de agosto de 1996 es cubierta, íntegramente por el empleador (p. 103). Referencia que el pago es parte de la empresa íntegramente, y es obligatorio asegurar a un trabajador; para las micro empresas el trabajador tiene derecho al seguro integral de salud SIS, cuya obligación del empleador es el pago de S/ 15 mensual y S/ 15 por parte del estado.

Base de distribución

Giraldo (2011), indica que, para estimar el costo de la mano de obra por unidad de servicio, se tiene que tener en cuenta el tiempo estimado en horas – hombre de trabajo para completar una unidad de servicio...y dentro del cual es lógico incluir las correspondientes cargas sociales (p.282). Considera el tiempo en mano hombre que consume el trabajador para la preparación del servicio dicho resultado multiplicarlo por el sueldo por hora, incluyendo sus derechos laborales.

1.3.6. Costo indirecto

Variables

Materiales de limpieza

Rodríguez (2008), comprende los materiales que se usan para el mantenimiento de la habitación, como ser ambientador, lejía, limpiador desinfectante, bolsas para los tachos, etc.

Base de distribución: Se considera la cantidad utilizada (p. 42)

Reparaciones mayores - edificios

Reparaciones mayores - Edificios: Apaza (2015), señala que “incluyen tanto las reparaciones de las instalaciones comunes como de las habitaciones, por lo que en ocasiones requiere un servicio permanente. También suele incluir el mantenimiento de jardines y otras instalaciones” (p. 339). Rodríguez (2007) señala que “se consideran reparaciones mayores a diferir la pintura y decoración de todo el edificio, locales e instalaciones. Refiere al deterioro que sufre toda construcción y necesita un mantenimiento en, pintura, decoración, cimentación, entre otros”.

“La base de distribución a cada departamento se determina por la cantidad de metros cuadrados de cada área interna y externa que participa en el mantenimiento” (p. 96). Los costos son, en caso de realizar con fuente interna, el sueldo del trabajador y los útiles y/o materiales que se entrega para la reparación; en caso de fuente externa, los honorarios del servicio prestado por la reparación.

Reparaciones mayores – equipos

Rodríguez (2007) señala que:

Como política de garantía para el buen servicio a prestar a los huéspedes, se firman contratos de mantenimiento de equipos las que, para su desarrollo, exigen el pago anticipado del contrato que garantiza el cumplimiento del mismo por el tiempo estipulado, regularmente un año. Otra forma es cuando sucede el desperfecto se paga por arreglo. (p. 96).

Hace referencia a los equipos que cuentan con un aval o garantía y el servicio de reparación especializada por un técnico de la empresa que emite el aval. En caso de no contar el aval, se realiza por terceros y su recibo se sustenta como costo.

Base de distribución: Se asigna a la habitación a la cual se efectuó la reparación.

Energía

Rodríguez (2007) “comprende los equipos que consumen energía y con la base de Kw-h se determina el total, analizando el tiempo – hora de consumo por el costo de un Kw-h” (p. 53). Refiere a la potencia del motor del equipo o el consumo de energía en horas que hace referencia en el producto (manual, etiqueta, caja o portada).

Base de distribución: Kw-h del equipo multiplicado por el tiempo de uso.

Agua

Rodríguez (2007) señala que se estima sobre la base de ocupación de huéspedes. Un estimado de ocupacionalidad de pasajeros al descargo de agua que realiza al día.

Base de distribución: Se estima por huésped 1/8 m³ para habitación por huésped (p. 53). Refiere a que una persona consume de 1 m³ la octava parte al día. Para una mejor estimación se realiza el desperdicio de agua en, duchas, grifo de lavatorio e inodoro.

Fijos

Mano de obra

Rodríguez (2008), En cuanto a lo relacionado a la mano de obra indirecta señala que es la labor desarrollada por personal auxiliar en tareas complementarias no ligadas directamente al proceso del servicio, caso de supervisores, trabajadores ocupados en el mantenimiento y reparación de los equipos, vigilantes, tomadores de tiempo, personal de limpieza del local de la planta, etc.) (p.89). Refiere a los trabajadores que forman parte del proceso de producción o servicio, pero de forma indirecta, la característica es que no son fáciles de determinar por no poder detectarlo tan solo con la observación, en otras formas que el proceso no depende drásticamente en dichas personas, pero sí puede perjudicar el desempeño.

Así mismo señala que como parte del gasto de administración están el gerente general, el contador, los auxiliares de contabilidad, las secretarias, los almacenistas, y el cajero general; el personal que participa en forma indirecta en el costo de alojamiento están el jefe de recepción, el jefe de mantenimiento y el auxiliar de mantenimiento (p.160). Refiere a la diferencia entre un gasto y un costo indirecto, el gasto se vincula a la parte administrativa u oficina, su característica es que no están presente en el proceso productivo, pero a la vez si son necesarios para la operación de la empresa y si no estuvieran afectaría drásticamente a la organización, por otra parte; el costo indirecto, están presentes en el proceso, pero no afecta drásticamente, solo en el desempeño de la producción.

Base de distribución: Giraldo (2011), indica que, para estimar el costo de la mano de obra por unidad de servicio, se tiene que tener en cuenta el tiempo estimado en horas – hombre de trabajo para completar una unidad de servicio (...) y dentro del cual es lógico incluir las correspondientes cargas sociales (p.282). Hace referencia a todos los costos laborales, tal como son de costo directos, pero solo se encuentran los trabajadores que no forman parte o no necesariamente están presente en el proceso productivo.

Depreciación de edificios y equipos de habitación

Rodríguez (2008), señala que con el plano de distribución del área y sus correspondientes valores se determina la depreciación según los años de vida útil de estos bienes de uso (p 161). Refiere al plano de construcción del

negocio y en qué forma están distribuidas para determinar por cada área.

Base de distribución: Metros cuadrados (p 161). El espacio de la habitación en el edificio y el porcentaje que corresponde a su depreciación.

Sobre la depreciación de equipos: Rodríguez (2008), señala que es un costo directo – fijo pues forma un elemento base para la prestación del servicio. Comprende, el juego de alcoba, televisor e implementos, mesas auxiliares, ventilador, etc. y se deprecia en “línea recta” teniendo en cuenta la vida útil del activo (p. 91). Refiere a una depreciación normal, la vida útil del activo y el porcentaje de depreciación del tipo de activo.

Base de distribución: Horas de uso (p. 91).

Seguros

Rodríguez (2008) señala que el costo de los bienes muebles e inmuebles son asegurados por diferentes riesgos por los porcentajes de las primas correspondientes. Refiere a que las empresas por motivo de riesgos anexos aseguran su inversión.

Base de distribución: Para el inmueble, el total del seguro entre el número de habitaciones del alojamiento; para los muebles por habitación, días de uso (p .53). Refiere al pago del seguro y la distribución por el área o las cantidades de habitaciones, la forma de distribución es parecida al de depreciación.

Tributos municipales

Apaza (2015), señala que comprende el impuesto predial que grava el valor de los predios urbanos y rústicos (p. 358). Refiere al tributo de tasa que se hace a las municipalidades por ley.

Base de distribución: Número de habitaciones del alojamiento (p. 358). Refiere a una distribución parecida a la depreciación.

Insumos para la habitación

Apaza (2015), señala que se consideran todos los insumos para la actividad de hospedaje (p. 343). En este caso se refiere solo a las compras de jabones, shampoo y papel higiénico.

Base de distribución: Unidades entregadas por habitación (p. 343).

Uniformes al personal

Rodríguez (2008) señala que comprende los uniformes que proporciona la empresa al personal para el desempeño de sus funciones (p. 52). Al caso no se puede usar la teoría por no contar este servicio la empresa, por otro lado, se puede hacer una recomendación.

Base de distribución: Número de habitaciones a arrendar en el año (p. 52).

1.3.7. Rentabilidad

Rodríguez (2008), plantea que la rentabilidad bruta matemáticamente es la diferencia entre el precio de venta establecido o a establecer y el total de costo (p. 19). Giraldo (2015), la define como la relación existente entre un capital y los rendimientos netos obtenidos de la inversión, se expresa dicha relación en porcentaje (p. 367). Los autores se refieren a la utilidad bruta, en tanto, uno menciona la fórmula para los estados de resultados y el otro lo menciona como indicador financiero (ratio).

Ccaccya (2015), señala que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. Sin embargo, la capacidad para generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación (p. VII-1). Hace referencia a varios indicadores financieros, que son el ROA y ROI, que se utiliza el rendimiento que tiene los activos para generar utilidad y el rendimiento de una inversión, con las fuentes externas de financiamiento para conocer si un préstamo genera ganancias.

Ratios de rentabilidad

Zans (2012), señala que estas ratios miden la capacidad de la empresa para

producir ganancias, Por eso son de la mayor importancia para los usuarios de la información financiera. Son las ratios que, en principio, determinan el éxito o el fracaso de la gerencia.

Entre los más conocidos tenemos:

- Rentabilidad del activo total. Muestra la rentabilidad producida por las inversiones totales (activos totales):

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

- Rentabilidad bruta sobre ventas. Es una ratio que indica porcentualmente el margen de utilidad bruta que la empresa obtiene. En empresas de venta de consumo masivo, este margen suele ser pequeño porcentualmente, pero en términos monetarios se potencia por el volumen de ventas. En empresas que venden productos de rotación lenta, el margen porcentual suele ser mayor:

$$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$$

- Rentabilidad neta sobre ventas. Relaciona la utilidad final después de participaciones e impuestos con las ventas. Nos indica que proporción de las ventas se queda finalmente como utilidad neta:

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

- Rentabilidad sobre la inversión, sin gastos financieros. Aquí t es la tasa del impuesto a la renta. Esta ratio mide la eficacia con las que han sido utilizados los activos totales de la empresa, sin considerar los gastos de financiamiento:

$$\frac{\text{Utilidad neta} + \text{Gastos en intereses} \times (1 - t)}{\text{Activo total. (pp. 374-375).}}$$

- Sistema Du Pont. Es una ratio que permite relacionar eficiencia con rentabilidad:

$$\text{Rentabilidad del activo total} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}} \times \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

- Rentabilidad sobre capitales propios. Es una de las razones de rentabilidad más importantes. Mide la rentabilidad en función del patrimonio neto:

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio (p. 377).}}$$

1.4. Formulación del problema

¿Cómo deberá ser el diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica:

Para este tipo de negocio se está proponiendo el uso del sistema de costos absorbente, con la teoría del autor Rodríguez. (2008), quien señala que este sistema es aquel que se obtiene al final del periodo establecido para el corte. El registro de todos los costos se debita al producto, departamento o servicio específico a la espera del cierre para conocer el total, y para la variable rentabilidad, se usará la teoría de Zans. (2012), quién define la ratio de rentabilidad bruta sobre ventas como: Utilidad bruta/ventas.

Justificación metodológica:

Se justifica por cuanto la aplicación del enfoque mixto (C – C) se basa en la recolección de datos, análisis documental, entrevista y observación, cada uno de estos instrumentos va a permitir recolectar la información para el diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para la empresa de acuerdo a la muestra elegida.

Justificación práctica:

Los resultados que se obtengan en la investigación sirven como una herramienta de apoyo para la empresa, es decir, se pretende fortalecer a la organización para un buen funcionamiento de la gestión con respecto a los costos de servicios de alojamiento, que permitirán a la empresa:

- Tener un control más detallado de los costos que intervienen en el proceso del servicio.
- Indicar que habitaciones generan el mayor margen bruto.
- Proporcionar una herramienta estratégica para el análisis de costos.

Justificación académica:

Por ser política de la Universidad César Vallejo, es imprescindible que todo estudiante que curse estudios en la Facultad de Ciencias Empresariales realice proyectos de investigación, ya que estos son un aporte importante para la formación profesional y el fortalecimiento de los conocimientos adquiridos durante todo el proceso de aprendizaje conllevando a obtener el título de Contador Público.

1.6. Hipótesis

Utilizando la teoría del autor Rodríguez. (2008), se podrá diseñar un sistema de costeo absorbente para el servicio de alojamiento en la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016, determinando la incidencia lo que permitirá sincerar su rentabilidad.

1.7. Objetivos

General

- Diseñar un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016.

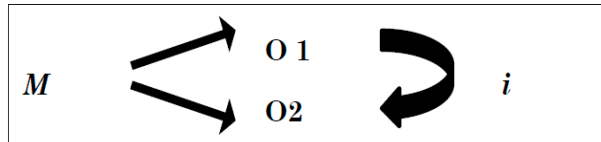
Específicos

- Describir el proceso del servicio de alojamiento.
- Identificar los elementos del costo directo e indirecto que se va a aplicar para el diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento.
- Formular el diseño del sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento.
- Sincerar la rentabilidad mediante la aplicación del diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de estudio es el Diseño no experimental, porque se realiza una sola medición de las variables tal como ocurren. En cuanto a su temporalidad es transversal, ya que las variables serán estudiadas en el ejercicio 2016, siendo el esquema el siguiente:



Dónde:

M = Hospedaje Bella Durmiente

O1= Sistema de costeo absorbente

O2= Rentabilidad

\dot{i} = Incidencia en el Sinceramiento

2.2. Variables, Operacionalización

- Variable independiente : Sistema de costeo absorbente.
- Variable dependiente : Rentabilidad.

Tabla 3

Operacionalización de variables.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones		Sub Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
VARIABLE INDEPENDIENTE Sistema de costo absorbente	Es aquel que se obtiene al final del periodo establecido para el corte. El registro de todos los costos se debita al producto, departamento o servicio específico a la espera del cierre para conocer el total. Rodríguez (2008)	Directo	Fijos	Mano Obra	Hora - Hombre	Continua	
		Indirecto	Variab les	Materiales de limpieza	Unidades		
				Reparaciones mayores Edificio	Metro cuadrado		
				Reparaciones mayores Equipo	Metro cuadrado		
				Energía	KW-h		
				Agua	Metro cúbico		
				Fijos	Mano de obra		Hora - hombre
				Depreciación de edificios y equipos de habitación	Metros cuadrados y Día		
Tributos municipales	Número de habitaciones						
Insumos para la habitación	Unidades						
VARIABLE DEPENDIENTE Rentabilidad	Capacidad de la empresa para producir ganancias. Zans (2012)	Ratios de rentabilidad	Rentabilidad bruta sobre ventas	$= \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{ventas}}$	Razón		

Fuente: Elaboración Propia.

2.3. Población y muestra

Población

Para aplicar el diseño de un sistema de costos absorbente del servicio de alojamiento la población está conformada por los tipos de habitación que ofrece el Hospedaje Bella Durmiente que tiene un total de 22 habitaciones, y cuyas ventas del año 2016 ascendieron a S/. 173,595.00.

Muestra

Está conformada por los ingresos obtenidos por el servicio de alojamiento de tipo de habitación “matrimonial” ya que representa el 47% del total de las ventas del año 2016.

Tipo de habitación	Precio S/.	Total	Porcentaje
Personal	S/.25,00	S/. 21.087,36	12,15%
Personal nuevo	S/.30,00	S/. 20.069,35	11,56%
Matrimonial	S/.30,00	S/. 80.859,11	46,58%
Matrimonial nuevo	S/.40,00	S/. 25.983,50	14,97%
Doble	S/.40,00	S/. 15.124,72	8,71%
Triple	S/.60,00	S/. 10.470,96	6,03%
TOTAL		S/.173.595,00	100,00%

Fuente: Registros de ventas del año 2016

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

Técnicas	Instrumentos	Alcances	Fuentes Informantes
Entrevista	Guía de entrevista	Se entrevistará al responsable de gerencia para conocer el proceso del servicio de alojamiento.	Entrevista al Gerente.
Observación directa	Guía de observación	Para evaluar el servicio de alojamiento en los elementos de costos fijos y variables, directo e indirecto	Políticas, informes y reportes gerenciales.
Análisis documental	Guía de análisis documental	Esta técnica será aplicada para recabar información en el área contable y administrativo de la empresa para conocer la rentabilidad de la empresa así como determinar la valorización de los costos fijos y variables	Facturas de compra, planillas de remuneraciones e información contable.

Validación y confiabilidad del instrumento:

La validación de los instrumentos de investigación estuvo a cargo de docentes de la Universidad César Vallejo – filial Tarapoto, especialistas en la temática relacionada con costos y rentabilidad, a fin que sean aplicados de forma apropiada durante el desarrollo del informe de tesis.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la investigación se aplicó la técnica de análisis documental, la cual servirá para la obtención de información que permita desarrollar los objetivos propuestos en dicha investigación, así mismo se utilizó la hoja de Excel para la clasificación y ordenamiento de los datos la cual nos permitió mostrar mediante gráficos y tablas para un correcto entendimiento.

2.6. Aspectos éticos

Para que la investigación se sustente en los principios de la ética, se contemplan los siguientes:

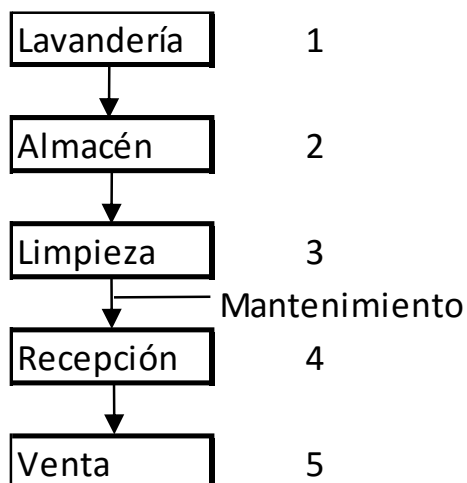
- **Confidencialidad de la información:** la recolección de información, el procesamiento y análisis de resultados procedentes del mismo, se mantendrá total confidencialidad en cuanto al personal y las instituciones incluidas en el trabajo.
- **Autenticidad y la propiedad intelectual:** El proyecto y desarrollo de la investigación fue validado por la originalidad, de acuerdo a los especialistas del área contable que se encargaron de certificarlo, así como los derechos de autor que se citaron para la referencia del marco teórico, conceptual y antecedentes.
- **Autorización de Gerencia y encargados:** Para las fuentes informantes, se tuvo en cuenta el consentimiento previo de los mismos para participar, tomándose en cuenta todos los aspectos establecidos como la confidencialidad.
- **Integridad:** La información sólo puede ser modificada por quien esté autorizado y de manera controlada.

III. RESULTADOS

3.1. Describir el proceso de servicio de alojamiento

Tabla 4

Flujograma del servicio de alojamiento.



Fuente: Elaboración Propia.

Para el proceso de preparar la habitación para su venta, tiene 5 factores importantes que inicia de la lavada de las sábanas a la ambientada del cuarto, como se observa en la tabla 4.

1. Lavandería

Tabla 5

Proceso y consumo de tiempo – min y agua capacidad de 100 sábanas.

Sábanas	Lavada			1° Enjuague		2° Enjuague		Centrifuga	Tendido	Total Min		
	Agua	Producto		Min	Agua	Min	Agua	Suavitel	Min		Min	
	Ltr	Detergente Kg	Lejía Ltr	Ltr	Ltr	Ltr	Ltr	Ltr	Ltr			
Elástico	70,0000	0,1063	0,1250	10,00	70,0000	4,00			4,00	8,00	6,00	
Tendido	70,0000	0,1063	0,1000	10,00	70,0000	4,00	70,0000	0,4800	4,00	8,00	6,00	
Fundas	30,0000	0,0708	0,0600	5,00	30,0000	2,00			1,00	x	6,00	
Toallas	70,0000	0,1420	0,2150	20,00	50,0000	10,00	50,0000	0,3600	5,00	8,00	6,00	
100	240,0000	0,4253	0,5000	45,00	220,0000	20,00	120,0000	0,8400	14,00	24,00	24,00	103,00
Matrimonial	12,0000	0,0213	0,0250	2,2500	11,0000	1,0000	6,0000	0,0420	0,7000	1,2000	1,2000	5,1500

Fuente: Elaboración Propia.

Esta encargada por un (01) trabajador, a su mando cuenta con una (01) centrifuga y bandejas. La labor que realiza es de lavar todo el juego de cama (Elástico, tendido y funda de almohada) y toallas; primero es la

lavada del juego de cama y toallas con detergente y en ocasiones lejía, el primer enjuague es con agua limpia, el segundo enjuague es con agua y liquido suavizante para luego pasar a la centrifugadora que tiene un tiempo de uso de 8 min por cada 15 sábanas, pero las fundas se distribuyen en cada uso. Terminado el lavado se pasa al tendido para la secada. El recuadro de sábanas representa la capacidad máxima por bandeja que es de 25 sábanas; se entiende que sábana son: Con elástico (que son el cubre cama del colchón), el tendido, fundas y toallas. En total la lavandería tarda 103 min por todo el proceso de lavada de las 100 sábanas. Que por total de sábana para la habitación matrimonial sería de 5,15 min. Esta información sirve para las dimensiones de: mano de obra directa (lavandería), materiales de limpieza, energía y agua.

2. Almacén

Tabla 6

Proceso y consumo de tiempo – min de almacén de sábanas.

Sábanas	Revisada	Secado	Ida y Vuelta De Recojo	Dobladas	Separado	Almacén	Total Min
Elástico*	1,00	30,00	14,00	20,00	3,00	1,00	
Tendido*	1,00	15,00	14,00	15,00	3,00	1,00	
Fundas	1,00	10,00	5,00	5,00	1,00	1,00	
Toallas*	1,00	150,00	14,00	15,00	1,00	1,00	
100	4,00		47,00	55,00	8,00	4,00	118,00
Matrimonial	0,16	0,00	1,88	2,20	0,32	0,16	4,72

* Casos de hacer dos vueltas por la cantidad

Fuente: Elaboración Propia.

Encargado de esta actividad es del recepcionista que al revisar las sábanas tarda 1 minuto para asegurar si están secas, el tiempo de secado no incluye porque no realiza ninguna labor para que éstas se, el recojo y apilado de las sábanas tarda en total 47 min y el de doblar otras 55 min, después tiene que separar y juntar los respectivos juegos para luego poner en orden al almacén, este proceso forma parte de costo directo por estar presente en la manipulación de activos que se usan para la venta final del servicio. Todo el proceso le toma 118 min, que en promedio son dos horas. Y por juego de

sábanas de habitación matrimonial es de 4,72 min. Esta información sirve para las dimensiones de: mano de obra directa (repcionista).

3. Limpieza

Tabla 7

Proceso y consumo de tiempo – min, agua y productos al día.

Habitación	Barrer	Trapear		Ambientar		Total	
	Min	Agua Ltr	Lejía	Min	Q Ltr	Min	
Personal	x	x	x	x	x	x	
Matrimonial	5,00	2,5000	0,0700	15,00	0,0380	1,00	21,0000
Doble Personal	x	x	x	x	x	x	
Doble Familiar	x	x	x	x	x	x	
Triple	x	x	x	x	x	x	
Pasadizos*	1,71	1,0714	0,0257	2,14	0,0081	1,00	4,8571
	6,71	3,57143	0,09571	17,14	0,0461	2,00	

*Su uso es semanal, su formula es; cantidad x 3 veces a la semana / 7 días

Fuente: Elaboración Propia.

Esta actividad es realizada por el personal de limpieza (02), su política divide su trabajo en tres categorías: Común, profunda y retoque.

- Común: La gerencia lo establece como la actividad de todos los días o lo normal en una habitación, lo que es de, retirar juego de sábanas, barrer cuarto y baño, limpieza de los activos de la habitación, trapeada de baño y cuarto para al final ambientar la habitación.
- Profunda: Es cuando la habitación presenta alguna mancha o suciedad que con la limpieza común no queda bien y es necesario utilizar lejía y/o escobillar, ácido muriático y requiere más tiempo.
- Retoque: Se realiza cuando la habitación no ha sido vendida y se limpia el polvo del día.

Después de hacer todo el proceso de limpiar la habitación, se colocan todos los insumos, se realiza el tendido colocando el juego de sábanas limpias, con la respectiva ambiente y lista para su venta. Cabe mencionar que hay ocasiones que las habitaciones no alquiladas son ambientadas al atardecer para mantener un ambiente agradable y esté lista para ser vendida al cliente

posteriormente, este tiempo forma parte del costo directo por estar presente en la venta del servicio final. El tiempo que tarda la limpieza en hacer esta operación en un cuarto matrimonial es de 21 min. Esta información sirve para las dimensiones de: mano de obra directa (limpieza), materiales de limpieza y agua.

Tabla 8

Tiempo indirecto de limpieza – min.

Indirecto	Min	Total Min.
Pasadizos	Otros	Turno*
4,8571	20,0000	1,1299

*Se distribuye entre las habitaciones

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 13 muestra el tiempo estimado indirecto de la preparación de habitaciones que es de 1,1299 min. Esto se calcula por las labores de limpieza de pasadizos y otros que son de barrer y limpiar las escaleras, entrada principal y secundaria, cochera. Esta información sirve para la dimensión de: Mano de Obra indirecta (limpieza).

- **Mantenimiento**

Se encarga la gerencia de realizar estos trabajos de reparaciones tanto equipo como del edificio, depreciaciones y lo que vendría a ser el pago de impuestos.

4. Recepción

Tabla 9

Proceso y consumo de tiempo – min de trabajo de atención al cliente.

Habitación	Recepción*	Registro**	Mostrar Habitación	Atenciones Posteriores***	Total Min
Personal	2,000	1,000	1,000	10,000	
Matrimonial	3,500	1,500	2,000	10,000	17,0000
Doble Personal	2,000	1,000	1,000	10,000	
Doble Familiar	3,500	1,000	2,000	10,000	
Triple	2,000	1,000	1,000	10,000	
	13,000	5,500	7,000	50,000	75,5000

*Es el recibimiento y atención al cliente para la venta

**Registro del cliente con la entrega de llave y verificar toallas

***Atenciones que necesita el pasajero en su estadía y a su salida

Fuente: Elaboración Propia.

En esta área se hace el primer contacto con el pasajero, en donde se realiza la negociación y la decisión del cliente, el registro del pasajero con el respectivo pago y/o vuelto; en ocasiones se muestra la habitación que está lista para venderlo, y otros eventos posteriores de atención como, venta de algunos productos, indicaciones, pedidos de comida, facturación entre otros servicios. Todo el proceso tarda de forma directa 17 min para la habitación matrimonial. Esta información sirve para la dimensión de: mano de obra directa (repcionista).

Tabla 10

Tiempo indirecto de recepción del servicio de alojamiento – min.

Turno	Barrer Su Área	Abastecimien to de Producto	Mantener Sencillo en Caja	Cuadrar Caja inicial	Cuadrar Caja Final	Otros	Total Min.	Dist. por Total de Habitación
Mañana	5,00	4,00	3,00	10,00	10,00	10,00	42,00	1,9091
Tarde	10,00	6,00	3,00	10,00	10,00	10,00	49,00	2,2273
Noche	1,00	2,00	6,00	10,00	10,00	10,00	39,00	1,7727
							Total	5,9091

Fuente: Elaboración Propia

Su labor también indica de atender otras necesidades en su área, como es la de limpiar y barrer, compra y distribución de sus productos en almacén o mostrador, tener sencillo en caja para el cobro de pasajeros y cuadrar su caja al entrar y salir de su turno. Esto es lo que representa la tabla 10 y tarda el

repcionista en total de 5,9091 min. Esta información sirve para la dimensión de: mano de obra indirecta (repcionista).

5. Venta del Servicio

Ya vendida la habitación no acaba el proceso, porque dentro de esta actividad se viene ofreciendo los servicios que incluye, como son el agua, luz, ventilación, internet y tv cable, y con la venta también está incluido los insumos que son papel higiénico y jaboncillo hotelero durante su estadía, hasta que se retire el pasajero.

En este caso se ve el tiempo de uso promedio de artefactos de los pasajeros en la habitación matrimonial.

Tabla 11

Consumo de tiempo – min de artefactos en habitación matrimonial.

Turno horario	Energía - Min					Agua - Min		
	Televisor	Ventiladora	Cargadores*	Foco Habitación	Foco de Baño	Ducha	Lavatorio	Inodoro**
Mañana 05,00 - 12,00	60,00	20,00	60,00	5,00	5,00	2,00	1,00	2,00
Tarde 12,00 - 19,00	90,00	150,00	60,00	45,00	10,00	4,00	1,00	3,00
Noche 19,00 - 05,00	120,00	180,00	360,00	300,00	40,00	5,00	1,00	3,00
	270,00	350,00	480,00	350,00	55,00	11,00	3,00	8,00

*Cables externos del cliente

**Desague de Tanque - veces

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 11 muestra el uso excesivo de habitación matrimonial al día o en su máximo provecho de uso, que son de los artefactos en los tres turnos, los cargadores o cables externos que usa el cliente, ya sea de celular o laptop, de los focos, ducha y lavatorio, en caso del inodoro tiene una capacidad de desagüe por tanque. Esta información sirve para las dimensiones de: energía y agua.

3.2. Identificar los elementos del costo directo e indirecto del costeo absorbente del servicio de alojamiento.

Directo

Fijo

Mano de obra:

Tabla 12

Costo de mano de obra directa.

Descripción Trabajadores	Sueldo	Vacaciones : (1/12)*0,5 sueldo	SIS (Seguro Integral de Salud)	Total costos laborales - mes	Costo de mano de obra Directa - Fija			Tiempo preparacio n habitación - min	Total costo de MOD por habitación
					día III= II/30	hora IV = III/8	minutos V = IV/60		
	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
Lavandería*	450,00	18,75	15,00	483,75	16,13	4,03	0,07	5,1500	0,3460
Recepción 1**	850,00	35,42	15,00	900,42	30,01	3,75	0,06	21,7200	1,3581
Recepción 2**	850,00	35,42	15,00	900,42	30,01	3,75	0,06	21,7200	1,3581
Recepción 3**	850,00	35,42	15,00	900,42	30,01	3,75	0,06	21,7200	1,3581
Limpieza 1*	600,00	25,00	15,00	640,00	21,33	5,33	0,09	21,0000	1,8667
Limpieza 2*	600,00	25,00	15,00	640,00	21,33	5,33	0,09	21,0000	1,8667
				Totales	148,83	25,95	0,43		8,1537

*Su trabajo es 4 horas por turno

**Los minutos laborados son a base de almacén y recepción

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 12 indica la mano de obra esencial para brindar el servicio de alojamiento que forma parte directa del servicio que son: lavandería, limpieza y recepción, se considera el sueldo al mes y sus derechos laborales. Como es una empresa inscrita en las MYPE's considerada como microempresa está obligada a pagar seguro (SIS) y 15 días de vacaciones al año; con ello, se divide el total de pagos laborales para cálculos día, hora y minutos con el cual se va a trabajar para multiplicarlo por el tiempo que desempeña el trabajador para brindar el servicio (tabla 05, 06, 07 y 09) y así obtener un costo total de mano de obra directa de S/ 8,1537.

Indirecto

Variables

Materiales de limpieza:

Tabla 13*Costo de materiales de limpieza.*

Descripción de área	Costo producto / Cantidad				Cantidad requerida por producto de limpieza				Total costo de limpieza S/
	Detergente S/	Lejía S/	Suavitel S/	Ambientador S/	Detergente Kg	Lejía Ltrs	Suavitel Ltrs	Ambientador Ltrs	
Lavandería	5,4286	1,8750	8,0000	0,0000	0,0213	0,0250	0,0420	0,0000	0,4985
Limpieza	5,4286	1,8750	0,0000	2,3333	0,0100	0,0700	0,0000	0,0380	0,2742
								Total	0,7727

Fuente: Elaboración Propia.

Se considera solo a las áreas de lavandería y limpieza, ya que ellas utilizan estos materiales como son: detergente, lejía, suavitel y ambientador cada producto tiene un costo por cierta cantidad. Tal como nos muestra la tabla 13, en el recuadro costo producto, donde se considera la cantidad necesaria que utiliza cada área para su labor (tabla 5 y 7) obteniendo estos dos datos se multiplican; obteniendo el total de costo de S/ 0,7727.

Reparación de edificios:

Tabla 14*Costo de reparación de edificios.*

Descripción De Materiales	En Pared De Madera	En Pared De Cemento	En Techo	Costo Por Material Utilizado M. O. Por Mt2	Total De Costos Por Reparaciones	Reparaciones Al Año	Reparaciones Al Día	Total Costo Diario por Reparación
Listón	22,0775	0,0000	0,0000	8,0000	176,6200	0,5000	0,0014	0,2453
Laca	22,0775	0,0000	0,0000	2,5600	56,5184	0,5000	0,0014	0,0785
Pintura	0,0000	22,0775	13,7400	3,4600	123,9286	0,5000	0,0014	0,1721
Thinner	22,0775	22,0775	13,7400	0,8500	49,2108	0,5000	0,0014	0,0683
							Total	0,5643

Fuente: Elaboración Propia.

Es un costo por mantenimiento de la habitación, la cual contiene materiales de madera (listones) y pared, la misma que sufre desgastes y para su reparación y/o mantenimiento, se necesita los siguientes materiales: listón, laca, pintura y thinner. Para el cálculo se toma en cuenta los metros cuadrados que la habitación cuenta y la cantidad de material que se usa. En el caso del thinner la cantidad necesaria que se utiliza en laca y pintura. Todo esto se multiplica por el costo del material y su mano de obra, para luego ser multiplicada por las veces que se realiza al año. Con este método también se conoce el costo diario

de reparación de S/. 0,5643

Reparación de equipos:

Tabla 15

Costo por reparación & mantenimiento de equipo.

Equipos	Costo Por Reparación De Equipo	Requerimiento Del Servicio Al Año	Costo al Año de Reparación	Costo al Mes de Reparación	Costo Diario De Reparación	Total Costo Diario por Habitación
	S/		S/	S/	S/	S/
Televisión	300,00	2,00	600,00	50,00	1,6667	1,6667
Ventiladora	70,00	4,00	280,00	23,33	0,7778	0,7778
Inodoro	50,00	3,00	150,00	12,50	0,4167	0,4167
Lavatorio	50,00	3,00	150,00	12,50	0,4167	0,4167
Cama	100,00	3,00	300,00	25,00	0,8333	0,8333
Mesa	50,00	1,00	50,00	4,17	0,1389	0,1389
Velador	50,00	1,00	50,00	4,17	0,1389	0,1389
Ropero	100,00	1,00	100,00	8,33	0,2778	0,2778
Ducha	20,00	2,00	40,00	3,33	0,1111	0,1111
Centrifuga*	500,00	1,00	500,00	41,67	1,3889	0,0631
Trío Movistar*	146,70	12,00	1.760,40	146,70	4,8900	0,2223
Tv Cable*	230,00	12,00	2.760,00	230,00	7,6667	0,3485
Movistar*	45,00	12,00	540,00	45,00	1,5000	0,0682
Claro*	5,00	4,00	20,00	1,67	0,0556	0,0025
					Total	5,4824

*Son servicios en común que usan todas las habitaciones por ende se divide entre 22 hab.

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 15 nos muestra el costo que se requiere reparar y/o mantener los equipos en funcionamiento. En este cuadro se considera las veces al año que requiere el servicio ya que al hacerlo mensual existen meses que no se recurre a este servicio y el costo no se atribuiría a algunos artefactos; luego se multiplica estos dos factores para obtener el costo al año, al mes y diario, los costos atribuidos a servicios prestados por terceros(*) el resultado diario se divide por total de las habitaciones por tener la característica de ser un solo elemento para todo el edificio y está considerada parte del costo. Es por ello que se obtiene un costo total de reparación de equipo de S/ 5,4824.

Energía:

Tabla 16*Costo de energía.*

Tipo de activo	Potencia de motor en Kw	Horas de uso en el proceso productivo	Total consumo en Kw	Precio unitario Kw-hora	Total consumo para una producción de un día
				S/	S/
Televisor LED	0,1200	4,50	0,5400	0,5447	0,2941
Ventilador	0,0600	5,83	0,3500	0,5447	0,1906
Foco Hab.	0,0100	5,83	0,0583	0,5447	0,0318
Foco Baño	0,0050	0,92	0,0046	0,5447	0,0025
Cargador	0,0300	8,00	0,2400	0,5447	0,1307
Focos x5	0,0320	7,00	0,2240	0,5447	0,1220
Centrifuga	0,5500	1,20	0,6600	0,5447	0,3595
				Total	0,5166

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 16, se considera los activos o artefactos de consumo eléctrico para llevar a cabo el servicio, de las cuales, parte de ella son de la misma habitación y otra es del servicio, tales como la iluminación de recepción, pasadizos y lavandería. Para obtener el costo primero se determina el consumo de kilowatts – hora del activo, para luego determinar las horas de uso (tabla 11), a fin de obtener el total de consumo de energía, para que con esta información se calcule el precio unitario de kilowatts, para así tener el total de costo de energía consumida al día de S/. 0.52

Agua:

Tabla 17*Costo de consumo de agua.*

Equipos	Total en litros	Metro cúbico 1.000	Costo por Mc3 S/	Total costo consumo S/
Lavandería	23,2000	0,0232	0,4090	0,0095
Ducha*	171,6000	0,1716	0,4090	0,0702
Inodoro	16,0000	0,0160	0,4090	0,0065
Lavatorio*	9,3000	0,0093	0,4090	0,0038
Limpieza	5,0000	0,0050	0,4090	0,0020
			Total	0,0921

*Base consumo por min

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 17 muestra las áreas y equipos que consumen agua potable. Para el cálculo se mide los cilindros cúbicos (cc3) que utiliza cada área (tabla 5, 7 y 11), por consiguiente, se divide por mil litros que equivale a 1 mt³, para luego ser multiplicada por el costo de mc³; obteniendo un total de consumo de agua de S/ 0,09

Fijos

Mano de obra:

Tabla 18

Costo de mano de obra indirecta.

Descripción Trabajadores	Sueldo	Vacaciones: (1/12)*0,5 sueldo	SIS (Seguro Integral de Salud)	Total costos laborales - mes	Costo mano de obra Indirecta - Fija			Tiempo Indirecto de habitación - min	Total costo de MOI por habitación
					Día III= II/30	Hora IV = III/8V = IV/60	Minutos		
	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/
Recepción 1	850,00	35,42	15,00	900,42	30,0139	3,7517	0,0625	1,9091	0,1194
Recepción 2	850,00	35,42	16,00	901,42	30,0472	3,7559	0,0626	2,2273	0,1394
Recepción 3	850,00	35,42	17,00	902,42	30,0806	3,7601	0,0627	1,7727	0,1111
Limpieza 1*	600,00	25,00	15,00	640,00	21,3333	2,6667	0,0444	1,1299	0,0502
Limpieza 2*	600,00	25,00	15,00	640,00	21,3333	2,6667	0,0444	1,1299	0,0502
Totales					132,8083	16,6010	0,2767		0,4703

*Tiempo de pasadizos entre el total de habitaciones

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 18 representa la mano de obra indirecta del servicio de alojamiento. Este es el resultado de la suma de sueldo mensual y los derechos laborales de cada trabajador, para luego dividirlo entre días, horas y minutos, tal como se presenta en la tabla 10, luego se multiplica por el tiempo indirecto que cada trabajador emplea en el servicio de alojamiento (tabla 8 y 10); con este dato multiplicado, obtenemos un costo de mano de obra indirecta de S/ 0,4703.

Depreciación de edificios y equipos de habitación

Tabla 19*Costo de depreciación de equipos.*

Equipos	Costo	Tasa de depreciación	Depreciación anual	Depreciación diario
	S/.	%	S/.	S/.
Cama de 2 plazas	180,00	10%	18,0000	0,0500
Colchón	650,00	10%	65,0000	0,1806
Protector de Cama	55,00	10%	5,5000	0,0153
Juego de Sabana	65,00	10%	6,5000	0,0181
Almohada	30,00	10%	3,0000	0,0083
Funda de Almohada	8,00	10%	0,8000	0,0022
Toalla	15,00	10%	1,5000	0,0042
Velador	70,00	10%	7,0000	0,0194
Mesa	80,00	10%	8,0000	0,0222
Ropero	280,00	10%	28,0000	0,0778
Silla	35,00	10%	3,5000	0,0097
Ventilador	120,00	10%	12,0000	0,0333
Televisor LED 32"	761,86	10%	76,1860	0,2116
Rack LCD	65,00	10%	6,5000	0,0181
Espejo cuarto	120,00	10%	12,0000	0,0333
Espejo Baño	30,00	10%	3,0000	0,0083
Cortina cuarto	80,00	10%	8,0000	0,0222
Cortina baño	30,00	10%	3,0000	0,0083
Cuadros	40,00	10%	4,0000	0,0111
Lavatorio	113,00	10%	11,3000	0,0314
Pedestal	36,00	10%	3,6000	0,0100
Inodoro	326,00	10%	32,6000	0,0906
			Total	0,7541

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 19 se muestra la depreciación de los activos que conforma la habitación matrimonial a su determinado costo de compra, luego se tiene la tasa de depreciación del activo para así obtener la depreciación anual, y también diaria, obteniendo así un costo total de depreciación de los equipos de habitación matrimonial de S/ 0,7541.

Tabla 20*Costo de depreciación de edificio.*

Concepto	Área mt2	Costo S/	Tasa %	Depreciación Anual	Depreciación Mensual	Depreciación Diario
Edificio (autovaluo)	502,7400	306.456,1800	5%	15.322,8090	1.276,9008	42,5634
Habitación	14,7750	9.006,4249	5%	450,3212	37,5268	1,2509

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 20 representa la depreciación de la habitación matrimonial calculada en base a la depreciación del edificio. La habitación se encuentra presente en el segundo piso y éste cuenta con un área de 502,74 mt². Se mide su área y se representa su costo en base al total, se multiplica por la tasa de depreciación anual, luego, se calcula mensual para determinar de forma diaria obteniendo un costo de depreciación de la habitación matrimonial de S/ 1,2509.

Tributos municipales

Tabla 21*Costo por tributo.*

Concepto	I	I/T=A	A*T1=AI	A*T2=All	Tipo de Habitación	II	I/II=III	(All*III)/12	Impuesto Diario S/
	Área mt2	Porcentaje Por Área %	Autovaluo S/	Impuesto S/		Área mt2	%	Impuesto Mensual S/	
Primer Piso	152,56	0,3035	92.996,2900	444,5282					
Segundo Piso	175,09	0,3483	106.729,9450	510,1759	Matrimonial	14,7750	0,0844	3,5876	0,1196
Tercer Piso	175,09	0,3483	106.729,9450	510,1759					
T	502,74	T1	306.456,1800	1.464,8800	T2				

Fuente: Elaboración Propia.

Se considera el pago municipal predial y/o autovaluo. Este es un tributo que se paga al año por la construcción que hay en la propiedad. Para el cálculo se tiene el área total del edificio y de cada piso, esto se divide para tener un factor por piso, luego se tiene el total del autovaluo y su impuesto que se obtiene multiplicando el factor por piso y el impuesto de igual manera; el área de habitación se tiene en la tabla 20, para sacar el factor de área por piso se divide el área del segundo piso (ubicación de la habitación) entre el área de la habitación, para luego multiplicarlo con el impuesto obtenido anteriormente y

dividirlo entre 12 meses y por último dividirlo entre 30 días para así obtener un costo del tributo predial de S/ 0,1196.

Insumo de habitación

Tabla 22

Costo por insumos de habitación.

Insumo de Habitación	Costo del Producto S/	Unidades	Costo por Unidad S/	Cantidad por Habitación	Total Costo De Insumo S/
Jabón	85,0000	480	0,1771	2	0,3542
PH	8,5400	20	0,4270	1	0,4270
				Total	0,7812

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 22 muestra el consumo del insumo jabón hotelero y papel higiénico (ph) en la venta de la habitación. Su cálculo es por la cantidad de unidades que compra a un determinado precio, y así se obtiene el costo por unidad; esto se multiplica por la cantidad de insumo que se utiliza en la habitación, obteniendo un costo total de S/ 0,7812.

3.3. Formular el diseño del sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento

Para formular el diseño se realiza la obtención de los datos del costo previamente identificados, clasificados, determinados y desarrollados; luego se procede a formular el diseño del sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento.

Tabla 23

Sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento – Hospedaje Bella Durmiente.

Total del Sistema de Costeo Absorbente del Servicio de Alojamiento		Total S/	18,9578
Costo Directo	Total S/	8,1537	
Costo Fijo	Total S/	8,1537	
Mano de Obra	8,1537		
Costo Indirecto	Total S/	10,8041	
Costo Variable	Total S/	7,4280	
Materiales De Limpieza	0,7727		
Reparación de Edificio	0,5643		
Reparación de Equipo	5,4824		
Energía	0,5166		
Agua	0,0921		
Costo Fijo	Total S/	3,3761	
Mano de Obra	0,4703		
Depreciación Equipos	0,7541		
Depreciación Edificio	1,2509		
Tributos	0,1196		
Insumos	0,7812		

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 23 es la formulación del sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento con los respectivos costos requeridos por cada dimensión del proceso de alojamiento (tablas 17 – 27), desde los costos fijos y variables,

absorbidos de forma directa e indirecta para así obtener un resultado del costeo absorbente del tipo de habitación matrimonial de S/ 18,9578; esto quiere decir que su margen de ganancia por este tipo de habitación es del 37%, siendo el precio de la habitación es de S/ 30, de las cuales el 63% se distribuyen entre los costos del servicio de alojamiento.

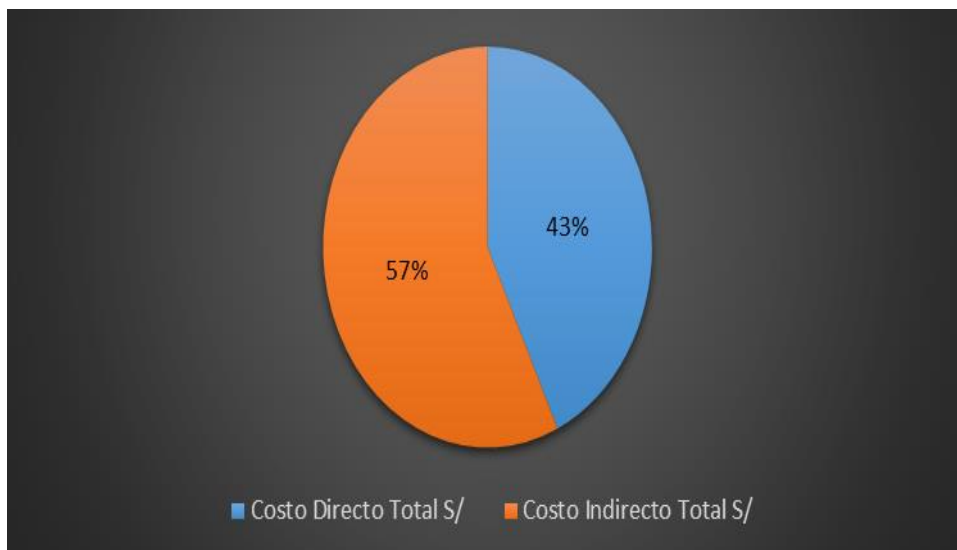


Figura 5. *Porcentaje de costo directo e indirecto.*

Fuente: Elaboración Propia.

La figura 5 muestra el porcentaje de los costos, como se espera en una empresa de servicios, la mayor representación son de los costos indirectos atribuidos a la venta del servicio, a razón de que se costea la inversión realizada en edificio, habitaciones y equipos.

Cabe mencionar que el resultado obtenido es a base de una habitación matrimonial, el costo total sería por la cantidad de habitaciones que son vendidas, este factor se consigue por cuantas veces se vendió este tipo de habitación al año 2016, así obteniendo el resultado de costo de ventas de habitaciones matrimoniales.

3.4. Sincerar la rentabilidad mediante la aplicación del diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento

Mediante el costeo absorbente se obtuvo un cálculo del costo de la habitación matrimonial, con este sistema se podrá comprobar cuál sería la utilidad bruta para este tipo de servicio en dos años la cual se representa en la siguiente tabla.

Tabla 24

Diferencia de costos por parte de la empresa e investigador año 2015.

Denominación	Población 100%		Muestra 47%		Cantidad
	Ventas del Servicio	Hab. Matrimonial	Precio		
Ventas Netas	S/ 123.585,80	S/ 58.085,33	S/ 30,00		1936
Costo de Venta EE.RR	S/ 9.125,00	S/ 4.288,75	S/ 2,22		
Costeo Absorbente Por Invest.	S/	S/ 36.705,69	S/ 18,96		
Diferencia de Costos		S/ -32.416,94	S/ -16,74		

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 24 muestra las ventas netas y costo de venta de la empresa (Ver anexo 6) por parte de la investigación realizada, se toma en cuenta la muestra que es el 47% de las ventas, lo mismo se realiza en el costo, el precio es fijo de S/ 30 que es establecido por la empresa y la cantidad es las veces que se vendió esta habitación. El costo de venta EE. RR, se calcula con el costo de muestra entre las veces vendidas, por otra parte, el costeo absorbente se obtuvo con la presente investigación (tabla 23). La diferencia entre estos dos costos es amplia, la cual denota una baja confiabilidad para tomar decisiones empresariales.

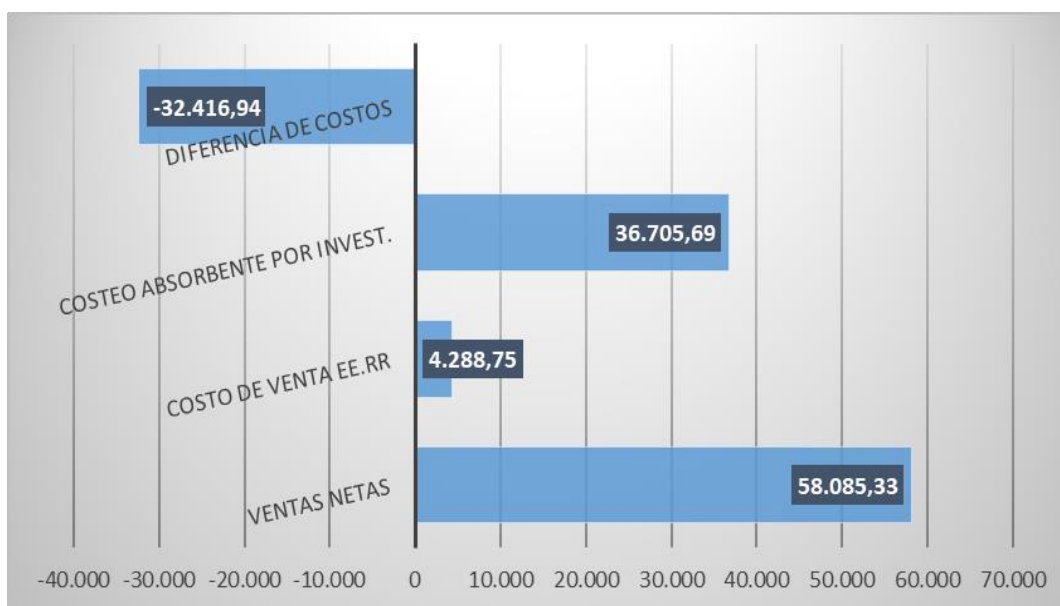


Figura 6. Diferencia de costos empresa – investigador 2015.

Fuente: Elaboración Propia.

La interpretación de la figura 6, es la clara diferencia entre los dos costos, por una parte, de la empresa que el diseño y su clasificación de costos está mal detallada y no incluye varios elementos; por otra parte, la investigación presenta en detalle la clasificación de los costos e incluye a las erogaciones necesarias para brindar el servicio. En consecuencia resulta una diferencia de costo anual de habitación matrimonial de S/ -32.417.

Tabla 25

Diferencia de costos por parte de la empresa e investigador año 2016.

Denominación	Población 100%		Muestra 47%		Precio	Cantidad
	Ventas del Servicio	Hab. Matrimonial	Ventas del Servicio	Hab. Matrimonial		
Ventas Netas	S/ 173.595,00	S/	80.859,16	S/	30,00	2695
Costo de Venta EE.RR	S/ 15.520,00	S/	7.229,09	S/	2,68	
Costeo Absorbente Por Invest.	S/	S/	51.097,09	S/	18,96	
Diferencia de Costos		S/	-43.868,00	S/	-16,28	

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 25 a igual que la tabla 24, representa el total de ventas netas del servicio y la muestra de investigación que es la habitación matrimonial del año 2016, los costos por parte de la empresa según EE. RR y costos de investigación obtenidos de la tabla 23. La interpretación de la tabla se muestra en la siguiente figura.

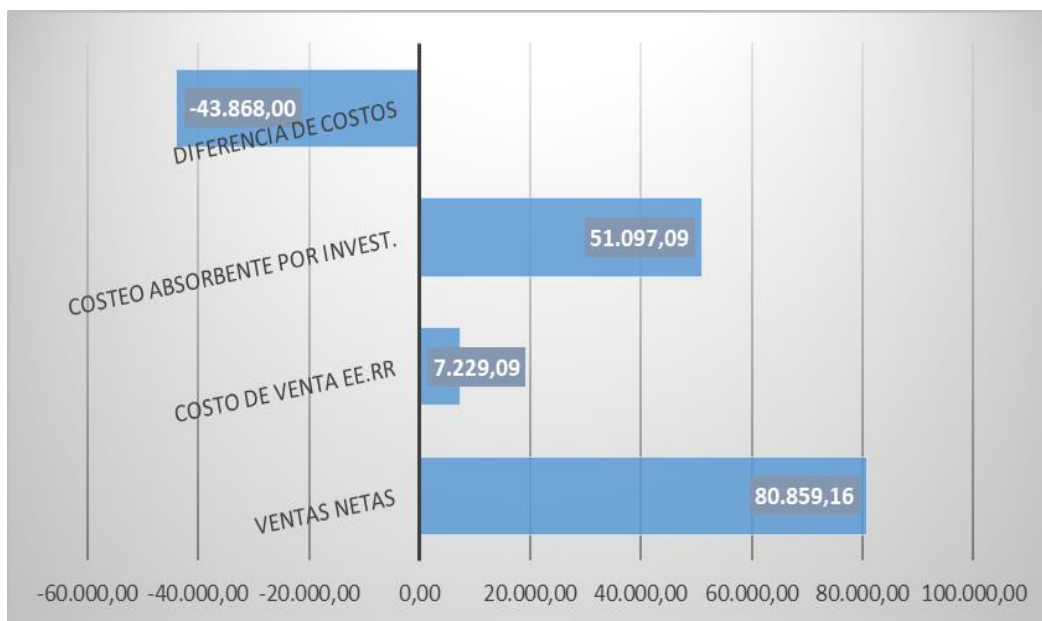


Figura 7. Diferencia de costos empresa – investigador 2016.

Fuente: Elaboración Propia.

La figura 7 representa las ventas y costos según EE. RR según las ventas y costos de la habitación matrimonial que es el 47% del total son de S/ 80.859 y los costos según la empresa es de S/ 7.229 de la habitación matrimonial. El costeo absorbente realizada por la investigación resulta de S/ 51.097 y la diferencia que hay entre estos dos tipos de cálculo de costo es de S/ -43.868 esta diferencia representa el total de las ventas y costos del año 2016 del servicio de habitación matrimonial.

Tabla 26*Rentabilidad del Hospedaje Bella Durmiente – resultados.*

		2015	%	2016	%
Ventas Netas Hab. Matrimonial	S/	58.085,33	100%	80.859,16	100%
Costo de Ventas (Invest.)	S/	36.705,69	63%	51.097,09	63%
Utilidad Bruta (Invest.)	S/	21.379,64	37%	29.762,07	37%
Utilidad Bruta (Empresa)	S/	53.796,58	93%	73.630,07	91%
Diferencia	S/	-32.416,94		-43.868,00	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 26 vendría a ser la representación del costo de la habitación matrimonial con el costeo absorbente. Para los años 2015 es de S/ 36.706 y 2016 de S/ 51.097 que oscilan el 63% de las ventas con una utilidad del 37%, para el año 2015 de S/ 21.380 y para el 2016 de S/ 29.762 según los resultados obtenidos en la investigación; por otra parte la rentabilidad según EE.RR era del 93% y 91% de los años 2015 y 2016 respectivamente, que representada en soles es del S/ 53.797 y S/ 73.630; la diferencia de estos dos costos de los años 2015 y 2016 son de S/ -32.417 y S/ -43.868 respectivamente, una gran diferencia denotada por obviar datos de costos como, depreciación de edificios y equipos, energía, agua, reparaciones mayores y menores que individualmente al día no representa una gran cifra, pero el costo se acumula en el tiempo y al finalizar el año representa una gran cantidad. El siguiente grafico representa y se tiene mejor análisis de los resultados obtenidos y la diferencia que existen en costos manejados por la empresa y los costos de la investigación.

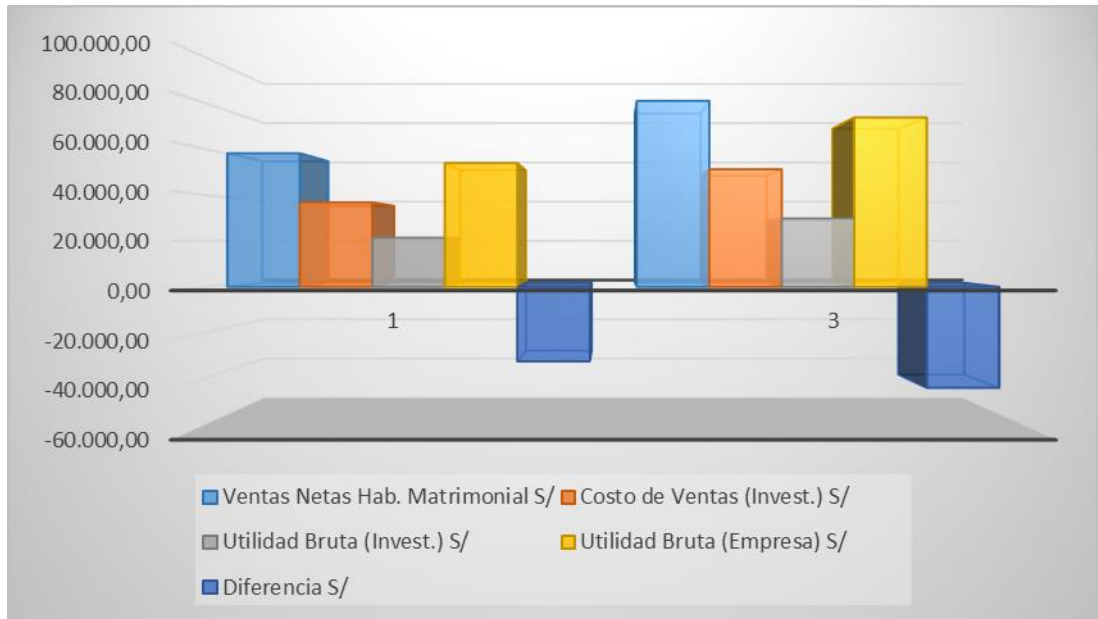


Figura 8. *Análisis de rentabilidad del Hospedaje Bella Durmiente – resultados*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 8 se aprecia mejor los resultados y las diferencias obtenidas entre el tipo de costo presentado por la empresa y por otra parte el costo adquirida por la investigación. La categoría 1 representa el año 2015 y la 3 del año 2016 en ventas, costos por las dos partes y su diferencia. Es notable que por el costo de la investigación se tiene una utilidad menor haciendo que la rentabilidad sea del 37% para ambos años, eso no significa que está perdiendo más la empresa por usar ese tipo de costos, al contrario se está mostrando el total de erogaciones que hace y necesita la empresa para brindar su servicio y que sin ella no se podrá ejecutar el servicio haciendo inoperable y/o disminuyendo la calidad, con la información de los costos se conoce que elementos se puede disminuir o una decisión apropiada para corregir, controlar y cotizar precios para obtener mejores beneficios. Por otra parte, conociendo la rentabilidad que se obtiene por brindar el servicio se puede tomar otras decisiones como implementación, inversión en mejorar habitación, el edificio, en adquirir nuevos equipos y hacer del servicio de alojamiento más completo y confortable para el pasajero; conociendo esta herramienta también se puede calcular el costo de estas inversiones y el retorno que se tendrá a un determinado margen de ganancia o un precio fijado.

La herramienta de sistema de costo no solo maneja tema de costos, también la de decisiones financieras y de inversión, estrategias de compra, negociaciones con proveedores, presupuesto y sobre todo control de gastos fijos y los costos.

Por otra parte el costo que realiza la empresa no está del todo completo o clasificada como tal, parte de este elemento se distribuye al gasto, cuya forma de presentación está errada, por otra parte existe erogaciones que no se presenta de ningún tipo o son inversiones permanentes que no fluctúan en el tiempo y se permanecen estables, por estas razones, la utilidad bruta se alcanza a lograr en promedio del 90% sobre sus ventas, que pareciera que tiene un gran margen de ganancias al no tener costos que lo disminuya dando a entender que la empresa está en la etapa de crecimiento y expansión al tener grandes ganancias y con esta errada información se puede sobre – valorar la empresa y estimar cálculos de inversión incorrectas que lleven a un quiebre o etapa de recesión o declive, a un punto de perder grandes cantidades de capital y oportunidades.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se abordará las diferentes teorías presentas en antecedentes y las relacionadas al tema en base a los resultados obtenidos por la investigación para debatir sobre la veracidad de resultados anteriores relacionados al tema de investigación, refutando los resultados con los antecedentes y teorías usadas para la propia investigación.

Los resultados esperados para el sistema de costos en base a detallar el proceso del servicio de alojamiento, es fácil de obtener y manejar, en ella se puede determinar con facilidad los costos que requiere, la cual hace que el costo sea aplicable y se pueda manejar y acomodar a los diferentes tipos de costos, como lo plantea Arenas (2014), que concluye en su trabajo de investigación lo siguiente; se abordó a las empresas de servicios desde la teoría de costos advirtiendo que la mayoría de las metodologías desarrolladas en costos son aplicables a los servicios. La cual se asemeja al tema de servicio de alojamiento, pero por tal motivo no se realiza presupuestos o planificaciones la cual hace dificultoso el obtener algún resultado, para Chambergo (2012) existen diferentes enfoques sobre la clasificación de los costos. El autor detalla diferentes tipos de costos y define sus características, la cual muchas de ellas se pueden aplicar al servicio de alojamiento, pero se debe de precisar que estructura presenta mayor concordancia para la investigación.

Por otra parte, para el objetivo de identificación de los elementos de costo se tiene que tener conocimiento de que es un costo y pueda ser parte del sistema, al respecto Rodríguez (2008) señala que, es el valor inicial de una transacción para un objetivo previsto, por tanto, las erogaciones que tengan relación directa con la prestación de un servicio y quede disponible para su uso se le llama costo. La definición resalta que cualquier tipo de erogación que sea prevista para el servicio se considera costo, la clasificación y determinación del costo de alojamiento está involucrada en esta definición que va desde la compra de materiales de limpieza usadas en lavandería y personal de limpieza, hasta el consumo o venta del servicio al pasajero en la habitación que es donde radica la mayor parte del costo en energía, agua e insumos de la habitación como también de parte de los activos.

Con el objetivo de realizar el diseño de costeo absorbente, se logra con la ayuda de la

identificación de los costos que interviene en el servicio de alojamiento y se pasa a elaborar y definir la estructura de costo para la empresa y así obtener los resultados deseados para la clasificación del costo, por otra parte, en los antecedentes Guzhnay, Y Naulaguari (2012), en su trabajo de investigación concluye que; no existe un sistema de costos acorde a las necesidades y características del Hotel que le proporcione la información requerida de los costos de producción de los servicios que ofrece; los costos fijos son significativos ya que la empresa para el desarrollo de sus actividades tiene una alta inversión en activos fijos. Para lograr obtener un sistema de costo para la investigación fue necesario abordar varias teorías y fuentes, de las cuales existen semejanzas al servicio de hotel pero que son ambiguos o no detallan todos los costos necesarios e importantes para brindar el servicio, es por ello que se requiere un detalle de estructura de costos hoteleros, el autor Rodríguez. (2008) define el costeo absorbente como aquel que se obtiene al final del periodo establecido para el corte; el registro de todos los costos se debita al producto, departamento o servicio específico a la espera del cierre para conocer el total; es el sistema utilizado en el sector de hoteles y restaurantes. La estructura presentada se asemeja mucho a la realidad de la empresa, para comenzar, en que el costo se va obteniendo a medida que pasa el periodo y al momento de ofrecer el servicio, pueden ser absorbidos por las diferentes áreas o en el caso habitaciones, pero al presentar su estructura y la base de distribución presenta algunas deficiencias es por ello que la investigación necesitó resolver estas deficiencias e implementar algunos elementos que en la teoría no menciona, como también existen elementos que se podrían implementar en la empresa como son seguros e indumentaria, esta diferencia radica en que la teoría se presenta de forma general para servicios de hoteles y restaurantes. Con esta diferencia entre costo de venta que realiza la empresa y el resultado obtenida por la investigación se revela un monto de S/ - 43.868 revelando la aplicación de costo por la empresa de forma ambigua e empírica, por presentar deficiencia en manejar los elementos del costo, en su mayor parte de costos indirectos y, estos representan gran parte del costo total, claro está que esto repercute en la obtención de la utilidad bruta.

Y por último para determinar la rentabilidad de la empresa mediante la aplicación del sistema de costeo absorbente, se consiguió, con el precio que ofrece la empresa, la habitación y el costo que se obtuvo con el sistema de costeo absorbente y determinar la rentabilidad y su diferencia con la empresa. Sobre esto señala Rodríguez, Grzabel,

Y Noguez (2012), en su trabajo de investigación que; es conveniente que las estrategias de precios no se apoyen en un único factor, el mismo debe estar alineado con los costos operativos de modo que sean debidamente absorbidos. Es conveniente usar esta información para aclarar que la empresa solo tiene un factor a considerar para imponer su precio de servicio de alojamiento, la cual es en base al mercado o a la demanda de clientes; tan solo por tomar esa decisión puede devenir a una pérdida de la inversión por no saber manejar el costo que requirió para ofrecer el servicio, un factor importante para tener una buena rentabilidad. De esta manera para determinar la rentabilidad se mide las ventas y el costo, en tal caso la empresa resulta obteniendo grandes ganancias o pérdidas según el control, manejo y manipulación de los costos para alcanzar un margen de ganancia estable. Según señala el autor Zans (2012) los ratios miden la capacidad de la empresa para producir ganancias; por eso son de la mayor importancia para los usuarios de la información financiera; la rentabilidad bruta sobre ventas, es una ratio que indica porcentualmente el margen de utilidad bruta que la empresa obtiene. Con este ratio financiera se verificó la rentabilidad de la empresa en ambos casos, por una parte, sobre la empresa y por otra, sobre los resultados; la rentabilidad bruta de la empresa es del 91% sobre las ventas. Con este porcentaje de utilidades se puede deducir que posee buen manejo operativo, un gran sistema de control de información contable, financiera, administrativa y de costos; por otra parte el resultado obtenido por la investigación es del 37% de rentabilidad bruta sobre las ventas, este porcentaje puede tener dos significados, está mal realizada por que la empresa determina un porcentaje mayor, o se clasificó todos los costos que intervienen en el proceso del servicio de alojamiento. Para refutar la respuesta, se tiene que tener en cuenta factores como conocimiento de costos, estudios realizados y teorías que apoyen a la obtención de datos; la investigación presenta todos estos factores, gracias a las teorías relacionadas y antecedentes que colaboran para la obtención de datos y se asemejen en resultados. La investigación en sí es un estudio a la empresa.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** El proceso del servicio de alojamiento se observa que es organizado y continuo, tiene secuencia lógica y un orden para la no interrupción de otras áreas y el malestar del cliente, pero; el área de lavandería tiene una breve deficiencia que al tiempo puede ocasionar grandes consecuencias, es el consumo de agua, por varios factores que en resumen son tres, 1 consumo en lavandería; 2 consumo en hospedaje y; 3 vivienda, al ser el edificio negocio – vivienda, genera la distribución de agua para estas dos, por otra parte, el negocio a tener más clientes y ocuparse a una máxima ocupación al día anterior a lavar, trae como consecuencia lavar más sabanas y consumo mayor de agua, por otra parte al estar ocupado el hospedaje consume mayor agua de lo habitual e incluyendo la vivienda genera una elevada consumo de agua; esto ocasiona desabastecimiento de agua, pasajeros amonestados, falta de agua para continuar el labor de lavada y una limpieza poca higiénica en habitaciones por motivo de ahorrar agua.
- 5.2.** Al identificar los elementos del costo para el sistema de costeo, se concluye que la forma de estimar el costo por la empresa, es de forma empírica, por realizarlo sin bases teóricas, estudios y de forma habitual a la experiencia, como consecuencia no incluye todos los costos que son necesarios para la operatividad del servicio, muchos de estos costos son indirectos y estos se destinan a formar parte del gasto, generando una utilidad bruta elevada pero errónea y un costo unitario inexacto con un precio de venta regulado por la demanda y la oferta del mercado, ocasionando suposiciones de margen de ganancia elevados.
- 5.3.** Evaluando los costos del servicio de alojamiento para formular el sistema de costos, se precisa el costo unitario de la habitación, tal caso, la empresa tiene un costo unitario bajo, muy debajo de una estimación optima, consecuencia que decisiones basados en esta son perjudiciales, respaldados por un precio de habitación establecido por el mercado; proponiendo decisiones arriesgadas al tener en cuenta el margen de ganancia que obtienen con su respectivos cálculos de costos de un 93% de rentabilidad; por el contrario, al obtener el resultado del sistema de costeo absorbente y que genera una rentabilidad del

37%, el resultado es favorable, presenta buena utilidad; pero, al seguir con costos ambiguos y empíricos crea falsas estimaciones que conllevan a grandes pérdidas.

- 5.4.** Con el último objetivo de sincerar la rentabilidad con el sistema de costeo absorbente, se tiene resultados favorables para la empresa pero a una gran diferencia de cálculos realizadas por la empresa y las realizadas en la presente investigación. En la evaluación y análisis del costo del servicio de alojamiento se obtuvo un 37% de rentabilidad bruta sobre las ventas, y la empresa obtenía un 93% de rentabilidad bruta sobre las ventas en términos monetarios. Esta diferencia asciende a S/ -43.868, monto que para la empresa eran beneficios después de distribuir todos los costos operativos y el resto le alcanzaba para pagos administrativos y el respectivo impuesto; clara presencia de ineficacia y falencias en la determinación de costos y su clasificación.
- 5.5.** Al determinar un precio para un producto o servicio se requiere de estudios, análisis y evaluaciones, que incluye la inversión, gastos estimados, los costos, demanda y oferta del mercado; los costos son esenciales, porque incluye erogaciones en la parte operativa, gastos que generan los activos invertidos presentados en depreciaciones, intereses que genera un préstamo y otras erogaciones que forman parte de la vida útil de una empresa.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se debe considerar la independización de conexiones, en esta caso, realizar una nueva instalación de agua para la vivienda y mantener la anterior para el negocio; de esta manera se controla mejor los costos en agua potable propiamente para el negocio; cabe resaltar que esta medida pueda igual desfavorecer y seguir con faltante de agua; pero un punto a favor a una nueva instalación de agua en vivienda, trae como beneficio el usar esta agua para colocar al negocio, con otra conexión conectada al tanque, que se puede abrir o cerrar cuando se necesite, logrando ahorro en comprar agua, en tiempo y/o combustible.
- 6.2.** Clasificar y determinar los costos según las normas y teorías que ayuden a controlar y resolver este elemento, teniendo en cuenta la magnitud de inversión en el edificio y activos que posee para la oferta del servicio de alojamiento, como también de independizar el sistema eléctrico de vivienda y negocio.
- 6.3.** Implementar un sistema de costeo que ayude a controlar, clasificar y analizar los costos que genera el negocio, con la colaboración del contador, para beneficios como inversión y diversificación de mercado o segmentación del mercado para ampliar nuevos horizontes; esto se consigue asumiendo los costos, y con la investigación realizada se nota buena productividad o rentabilidad bruta.
- 6.4.** Trabajar conjuntamente la contabilidad y área administrativa para los análisis financieros y parte operativa, al ser una empresa que comienza a manejar grandes sumas de dinero, se necesita una mejor relación con estas áreas y así poder trazar un plan de estrategia y alcanzar el funcionamiento exitoso de la empresa.
- 6.5.** Al determinar un precio se requiere de estudios, análisis y evaluaciones, que incluye la inversión, gastos estimados, los costos, demanda y oferta del mercado; los costos son esenciales, por incluir erogaciones operativas, los activos invertidos, intereses de préstamo y otras erogaciones que forman parte de la vida útil de una empresa.

VII. REFERENCIAS

- Apaza, M. (2015). *PCGE Y NIIF aplicados a sectores económicos (Primera edición)*. Lima, Perú: Instituto Pacífico SAC.
- Calderón, J. (2010). *Contabilidad de costos II (Segunda edición)*. Lima, Perú: JCM Editores.
- Calderón, J. (2014). *Contabilidad de costos I (Tercera edición)*. Lima, Perú: JCM Editores.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (Séptima reimpresión)*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Ccaccya, D. (2015). *Análisis de la rentabilidad de una empresa*. Revista Actualidad Empresarial N.º 341 Segunda Quincena - diciembre 2015. Lima, Perú: Actualidad Empresarial.
- Chambergó, I. (2012). *Diseño e implementación en las empresas de servicios comerciales e industriales (Primera edición)*. Lima, Perú: Instituto Pacífico SAC.
- Chambergó, I. (2016). *Costos para gerenciar organizaciones por sectores económicos (Primera edición)*. Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Giraldo, D. (2011). *Contabilidad de costos (Primera edición)*. Lima, Perú: IFOCCOM S.A.C.
- Giraldo, D. (2015). *Diccionario para contadores (Primera edición)*. Lima, Perú: Soluciones Educación y Empresa SAC.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis (Segunda edición)*. Lima, Perú: Editorial e Imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Rodríguez, R. (2008). *Costos aplicados a hoteles y restaurantes (Segunda reimpresión)*. Bogotá. Colombia: ECOE Ediciones.
- Universidad César Vallejo (2015). *Guía de productos observables de las experiencias curriculares eje del modelo de investigación*. Trujillo – Perú: Universidad César Vallejo

Zans, W. (2012). *Estados financieros, Formulación, análisis e interpretación (Primera edición)*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Zanz, W. (2014). *Contabilidad de costos I (Primera edición)*, Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L

Tesis

Guzhnay, G. y Naulaguari, M. (2012). *Determinación de Costos de los Servicios Hoteleros caso práctico: Hotel Manantial (Tesis para optar el Título de Contador Público)*. Universidad de Cuenca: Ecuador.

Phala, L. (2015). *Gestión de costos de servicio y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. - Hotel Tierra Mística Galasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010 (Tesis para optar el grado de Contador Público)*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Rodríguez, O., Grzabel, V. y Noguez, L. (2012). *Determinación de precios en la industria del hotelería, Revista del Instituto Internacional de Costos, ISSN 1646-6896, Edición Especial XII Congreso, abril 2012*. Uruguay: Universidad Católica.

Saavedra, I. (2012). *La gestión de costos de alojamiento y su incidencia en la rentabilidad en las empresas hoteleras de categoría tres estrellas de la ciudad de Tarapoto, año 2011 (Tesis para optar el título de Contador Público)*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Sub Dimensión	Indicadores	
¿Cómo deberá ser el diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016?	A. General. Diseñar un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento y sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016. - Describir el proceso del servicio de alojamiento - Identificar los elementos del costo directo e indirecto que se va a aplicar para el diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento - Formular el diseño del sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento - Sincerar la rentabilidad mediante la aplicación del diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento	Utilizando la teoría del autor Rodríguez, R. (2008), se podrá diseñar un sistema de costeo absorbente para el servicio de alojamiento en la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016, lo que permitirá sincerar su rentabilidad	Sistema de costo absorbent e	Directo	Fijos	Mano Obra	Hora – Hombre
				Indirecto	Variables	Materiales de Limpieza	Unidades
Fijos	Reparaciones Edificio	Metro cuadrado					
	Fijos	Reparaciones Equipo	Metro cuadrado				
Fijos		Energía	KW-h				
	Fijos	Agua	Metro cúbico				
Fijos		Mano de Obra	Hora – hombre				
	Fijos	Depreciación de edificios y equipos de habitación	Metros cuadrados - Día				
Fijos		Tributos	Número de hab.				
	Fijos	Insumos para la habitación	Unidades				
Fijos		Ratios de Rentabilidad	Rentabilidad Bruta Sobre Ventas	= Utilidad Bruta / Ventas			
	Diseño	Población	Muestra				
No experimental, porque se realiza una sola medición de las variables. En cuanto a su temporalidad es transversal, ya que las variables serán estudiadas en el ejercicio 2016.	Conformada por los tipos de habitación del Hospedaje Bella Durmiente que tiene un total de 22 habitaciones, y cuyas ventas del año 2016 ascendieron a S/. 173,595.00	Recae al tipo de habitación “matrimonial” ya que representa el 47% del total de las ventas del año 2016					

ANEXO 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado Administrador:

La presente entrevista tiene por objeto recabar información que permitirá realizar un trabajo de investigación sobre el manejo de las actividades desarrolladas dentro de la empresa de esta forma contribuya a la obtención de datos por las actividades y políticas de la organización.

1. ¿Cuál es el procedimiento para la preparación de la habitación?
2. ¿Qué materiales utiliza para la limpieza y lavandería? ¿Y cuál es su proceso?
3. ¿Cuenta con un detalle de los activos de la habitación inventariado?
4. ¿Qué áreas cuenta con medidores independizados para el pago de luz y agua?
5. ¿Con que personal cuenta para llevar a cabo todo el proceso del servicio de alojamiento?
6. ¿Qué políticas tiene el personal para su trabajo cotidiano?
7. ¿Tiene estadística del nivel de ocupacionalidad por habitación?
8. ¿Cada que tiempo realiza un mantenimiento o reparación?

ANEXO 3

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Para la recolección de datos y verificación de los procedimientos indicados previamente a una entrevista, identificando los elementos mencionados en la teoría para poder diseñar el sistema:

Procedimientos del servicio de alojamiento



Identificación de los elementos del costo

Costos Identificados En El Servicio De Alojamiento			
Directo	Fijos	Mano de Obra	
Indirecto	Variables	Materiales de Limpieza	
		Reparaciones Mayores Edificio	
		Reparaciones Mayores Equipos	
		Energía	
		Agua	
	Fijos	Mano de Obra	
		Depreciación de edificios y equipos de habitación	
		Tributos Municipales	
		Insumos de Habitación	

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Se realiza con el fin de recabar información en la parte administrativa y contable de la empresa con el objetivo de conocer parte de la economía (rentabilidad) y por otra parte la valuación de activos y costos.

Costos:

Análisis de Documento	Indicador	Existencia		Observaciones
		Si	No	
Planilla de Remuneraciones	Mano de Obra (Directo e Indirecto)			
Facturas Compras	Materiales de Limpieza e Insumos			
Inventario de activos	Reparación de equipos, Energía y Depreciación			
Autovaluo	Tributos municipales y Reparación de Edificio			
Memoria Descriptiva	Reparación de Edificio			
Recibos de Pago	Agua y Energía			

Rentabilidad:

Análisis de Documento	Indicador	Existencia		Observaciones
		Si	No	
Estado de Resultados	Ventas y Utilidad Bruta			

ANEXO 6

ESTADO DE RESULTADOS

(EXPRESADOS EN SOLES)

	31/12/2015	31/12/2016
Ventas	123.585,80	173.595,00
Costo de ventas		-15.520,00
Utilidad bruta	123.585,80	158.075,00
Gastos de ventas	-706,50	-
Gastos de administración	-121.390,58	143.168,12
Utilidad de operación	1.488,72	14.906,88
Ingresos financieros		
Gastos financieros		
Otros ingresos de gestión		
Adiciones	627,00	
Utilidad antes de deducciones y participaciones	2.115,72	14.906,88
Participaciones 8%		
Impuesto a la Renta 10% Amazonia	212,00	1.491
Resultado del ejercicio	1.903,72	13.415,88



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sotero Montero, Alberto
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Metodologo
 Instrumento de evaluación : Entrevista, guía de observación y análisis documentaria
 Autor (s) del instrumento (s) : Yactayo Pérez, Kevin Alexis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable el instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarpoto, 29 de setiembre de 2017



 MS. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO
 COB.1279

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Diez Espinoza, Cesar
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Sistema de organización contable
 Instrumento de evaluación : Entrevista, guía de observación y análisis documentaria
 Autor (s) del instrumento (s) : Yactayo Pérez, Kevin Alexis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para la aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 29 de setiembre de 2017



.....
Mg. Cesar A. Diez Espinoza

Sello personal v firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Urtecho Cueva, Omar
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Sistema de organización contable
Instrumento de evaluación : Entrevista, guía de observación y análisis documentaria
Autor (s) del instrumento (s) : Yactayo Pérez, Kevin Alexis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

cepto para aplicaciones

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 29 de setiembre de 2017

Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427

Sello personal v firma

Hospedaje Bella Durmiente

RPM: #942955727 - Celular: 942955727

CONSTANCIA

En representación de la Señora Selmith Pérez Saldaña con RUC N° 10008753666, en representación del establecimiento con nombre comercial de Hospedaje Bella Durmiente:

HACE CONSTATAR:

Que el Sr. Kevin Alexis Yactayo Pérez, identificado con D.N.I. N° 70779761, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, realizaron la investigación de su tesis titulada **“Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016”** realizada al año siguiente 2017, por basarse en información histórica.

Optimista de haberle brindado todas las facilidades de información pertinente para la investigación, por ser un resultado recíproco. Se expide el presente documento, para los fines que el interesado crea conveniente.

Bellavista 25 de Noviembre de 2017



Selmith Pérez Saldaña

D.N.I. 00875366

Jr. Arequipa N° 940 3er Piso
Bellavista – San Martín



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

Yo, **Rubén Chong Rengifo**, docente de la Facultad **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor de la tesis titulada

"Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016", del estudiante **Kevin Alexis Yactayo Pérez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Lugar y fecha Tarapoto 30 de noviembre de 2017

[Firma manuscrita]
.....
MSc. Rubén Chong Rengifo

Firma

Rubén Chong Rengifo
DNI: 01123216

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTEO ABSORVENTE DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO PARA SINCERAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HOSPEDAJE BELLA DURMIENTE, BELLAVISTA, AÑO 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	intellectum.unisabana.edu.co Fuente de Internet	2%
2	icpardbarahona10.blogspot.com Fuente de Internet	2%
3	chambergocontadores.com Fuente de Internet	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.buenastareas.com Fuente de Internet	1%
7	ceidis.ula.ve Fuente de Internet	1%
8	millanhistoricos.blogspot.com	

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **Kevin Alexis Yactayo Pérez** cuyo título es: **"Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, (número) DIECISEIS, (letras).

Tarapoto, 05 de 12 de 2017

 Mg. Renán Bernal Vasquez PRESIDENTE	 Ms. Gustavo Silva del Castillo SECRETARIO
 MSc. Rubén Chong Rengifo VOCAL	

		
---	---	--

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo **Kevin Alexis Yactayo Pérez**, identificado con DNI N° **70779761**, 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 "Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016"; 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: 70779761

FECHA: 26 de octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



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:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Kevin Alexis Yactayo Pérez

INFORME TÍTULADO:

“Diseño de un sistema de costeo absorbente del servicio de alojamiento para sincerar la rentabilidad de la empresa Hospedaje Bella Durmiente, Bellavista, 2016”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de Diciembre de 2017

NOTA O MENCIÓN: 16


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO