



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Diseño de una estructura de Costos de Servicio para mejorar la Rentabilidad en el  
Hotel 3 Alfredo'S SCRL. – Bagua 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORA:**

Br. Santa Cruz Vásquez, Elsa Mabel (ORCID: 0000-0002-5104-6100)

**ASESORA:**

Mg. CPC. Suarez Santa Cruz, Liliana Del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.

A mis queridos padres, que privilegio tenerlos como padres, que agradable compañía, sólo se le entregan a alguien muy querido, gracias por darme todo de ustedes, por saber guiarme. Hoy que mis estudios profesionales han sido concluidos, les digo que algo me llena de orgullo y siento que el mismo orgullo está dentro de ustedes. Este triunfo vale la pena compartirlo y con quien mejor que con mis padres, hermanos. Gracias.

**Elsa Mabel**

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a Dios por la vida, la salud que me brinda día a día, por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar todos los obstáculos encontrados y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres Bertha y Adalberto, que, con sus esfuerzos, consejos, su apoyo moral e incondicional y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

A mis hermanos, Elizabeth y Jhomer quienes con sus consejos me ayudaron a no dejarme vencer, con sus risas y bromas me hacían olvidar los malos momentos vividos por las preocupaciones en el trayecto de mi carrera profesional.

A los todos los docentes de la Universidad César Vallejos que me enseñaron, por su paciencia, sus conocimientos y su gran trayectoria han logrado en mi poder culminar bien mis estudios y finalmente mi tesis.

**La autora**

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Elsa Mabel Santa Cruz Vásquez, identificado con DNI N° 43771115, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "Diseño De Una Estructura De Costos De Servicio Para Mejorar La Rentabilidad En El Hotel 3 Alfredo'S SCRL – Bagua", es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y acciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, julio 2019



---

Elsa Mabel Santa Cruz Vásquez  
DNI N° 43771115

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	17
2.1 Tipo y diseño de Investigación .....	17
2.2. Operacionalización de Variables .....	18
2.3 Población, muestra y muestreo .....	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez.....	21
2.5 Procedimientos.....	23
2.6 Método de análisis de datos .....	23
2.7 Aspectos éticos .....	23
III. RESULTADOS .....	24
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
VII. PROPUESTA.....	43
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS .....	54
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	65
Reporte de Turnitin.....	66
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .....	67
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación .....	68

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Diseño de una Estructura de Costos de Servicio para mejorar la Rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL – Bagua”, ha tenido como objetivo general Diseñar una Estructura de Costos de Servicio para mejorar la Rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL y tiene como diseño No Experimental porque no se van alterar los hechos, es de tipo de investigación descriptiva, explicativa y propositiva; la población y la muestra estuvo constituida por personas que laboran en el Hotel 3 Alfredo´S SCR.L., los cuales lo conforman 07 Personas y son: 1 Contador, 1 Gerente General, 2 Recepcionistas y 3 personales operativos; la técnica utilizada fue Análisis documental, encuesta, entrevista y sus instrumentos fueron la ficha de análisis documental, el cuestionario y la guía de entrevista; los resultados obtenidos de la investigación es que no cuenta con estructura de costos de servicio en Hotel 3 Alfredo´S SCRL, no cuenta con un departamento de contabilidad dentro de la empresa entre otros problemas está originando que no se estén calculando correctamente los costos fijos, costos variables y gastos administrativos para poder determinar el precio y tomar decisiones en el control de los costos a fin de disminuirlos. Finalmente, se presenta un diseño de los Costos en el Hotel 3 Alfredo´S SCR.L; que permitirá calcular correctamente los costos y ello contribuirá a mejorar la rentabilidad del Hotel.

**Palabras clave:** Costos de servicio, rentabilidad, costos fijos, costos variables, estructura de costos.

## **ABSTRACT**

The present research entitled "Designing a Service Cost Structure to Improve Profitability in Hotel 3 Alfredo'S SCRL - Bagua", has had as a general objective Designing a Service Cost Structure to improve Profitability in Hotel 3 Alfredo SCRL and has a Non- Experimental design because the facts will not be altered, it is of a descriptive, explanatory and proactive type of research; the population and the sample consisted of people working in the Hotel 3 Alfredo'S SCR.L., which consists of 07 people and are: 1 Accountant, 1 General Manager, 2 Receptionists and 3 operational personnel; the technique used was documentary analysis, survey, interview and its instruments were the documentary analysis form, the questionnaire and the interview guide; the results obtained from the research is that it does not have a service cost structure in Hotel 3 Alfredo'S SCRL, it does not have an accounting department within the company, among other problems it is causing that they are not calculating correctly the fixed costs, variable costs and administrative expenses and to be able to determine the price and make decisions in the control of costs in order to reduce them. Finally, a design of the Costs is presented in the Hotel 3 Alfredo'S SCR.L.; that will allow to correctly calculate the costs and this will contribute to improve the profitability of the Hotel.

**Keywords:** Service costs, profitability, fixed costs, variable costs, cost structure.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la realidad problemática tenemos que en el país de Colombia el autor Morillo (2017) en su enunciado difundido en la revista Una 1 de la Universidad Nacional de Colombia, expresa que a través del estudio en el área de hotelería, están guiadas a detallar la localización de los generadores de los costos y valor de cada una de las labores para su completo perfeccionamiento de productos y técnicas, se plantea como estudio adicional la ejecución de un procedimiento de administración de precios fundamentado en funciones (ABM, por las siglas en inglés de Activity Based Management), con la investigación absoluta de prácticas a efectuar a partir de la información originada por el ABC, como instrumento de la contabilidad de administración y relación con la gerencia de planificación de precios.

En Colombia, García (2015) la presidenta de COTELCO, afirma que el IVA, el impuesto al consumo, el costo mayor de operación en energía y la informalidad se han transformado en la principal intimidación de la rentabilidad en el área de hotelería del país.

En el área de hotelería de Colombia, se dice que es una de las áreas de economía del departamento de turismo y que de esta depende para su desarrollo y progreso, es por el cual su problemática como es la crisis económica y desaceleración de la economía, perjudica a ello y asimismo y a la economía de la nación.

Gonzales (2017) Universidad Abierta y a Distancia de México en su proyecto de costos y gastos en la industria Hotelera, expresa que la labor hotelera se personifica por el correcto control de costos y desembolsos entre los sectores, y esta a su vez es quien determinar proyectos de control que faciliten la observación y calculación de los registros contables revelados en los estados financieros.

Los administradores y directivos establecen las determinaciones apropiadas en la conducción financiera de las compañías de hospedaje, por lo cual estas determinaciones deben ejecutarse con los diversos modos de productividad hotelera, que se debe orientar con el perfeccionamiento y avance empresarial, como es el crecimiento de ventas, efectos de tarifas y precios de la rentabilidad.

Debe citarse que es de mucho interés llevar el expediente y registro para las determinaciones correspondiente, así como de ingresos, costos y gastos para las

observaciones consecuentes, como es de inventarios y adquisición, por ejemplo: vinos productos perecederos, etc. Y asimismo en inversión y publicidad del producto.

Según el gerente del Hotel de San Andrés en su interviú a la revista mensual de la ciudad, expresa que después de desarrollar un análisis, estableció que los costos indirectos es el problema fundamental de la compañía, por lo que no se puede saber cuánto es el número exacto de rubros en los servicios de alojamiento y de alimentación en los hoteles de la ciudad de Chimbote, Sánchez (2015).

El Gerente general de la Sociedad Hoteles del Perú (SHP), expreso sorprendido por las cifras difundidas por el Mincetur, por lo que el área hotelera de Lima está en alza, asimismo detallo las estadísticas y a su vez simbolizo que ciertos hoteles han bajado de nivel y que prefirieron conservarse sin categorización, basados a la ley de libre competitividad, por lo que su categorización de los hoteles no es esencial y que da como consecuencia la informalidad. Asimismo, no facilita al turista conceptualizar la calidad de un hotel, por lo que nos hemos reunidos con el Ministerio de Económica para debatir acerca de este tema y su respuesta fue que no hay fiscalizadores, ni presupuestos adecuados para requerir a lo solicitado. Manifestó Monsalve (2014).

Según Vautravers (2014), el gerente General del Sheraton Lima Hotel & Convention Center, detalla que la falta de cadena de hoteles cuatro estrellas en provincias es una problemática para el área de turismo, claro con excepciones de las provincias de Cuzco, Puno y Arequipa. Si indagamos un apropiado avance en el área de turismo y hotelería, exigimos planteamientos fuera de la capital.

Esto será factible si el Estado concede incentivos tributarios al inversionista y sin ningún impedimento para obtención de sus licencias. Asimismo, decimos que en las provincias carece de personal capacitado y preparado, por lo que sugerimos que se instauren instituciones hoteleras en el país y asimismo que diversas universidades de la región integren a sus filas de especialidades la carrera de Hotelería para así tener más personal capacitado en el área de hotelería.

En Amazonas, Enríquez (2014) según en una de las columnas del diario Regional, expresa que tramitar procedimientos ocasiona un gran impacto en los productos, si en ellos se reconoce y se observa que en cada una de sus labores participan en el procedimiento de

generación de bienes y servicios, esto puede guiar al objetivo de las metas con determinaciones tácticamente adecuadas. En la toma de determinaciones estará avalada por la información financiera eficiente. Por lo que será factible si cada uno de los 17 componentes determinantes para su composición como son los costos, están instaurados y especificados.

En nivel institucional El Hotel 3 Alfredo'S SCR.L. Con RUC 20487475239, situado en la Provincia de Bagua Capital - Amazonas, enfrenta las cualidades como es el rubro de servicio y estos son: los alquileres de habitaciones simples y dobles, ocasionando transformaciones en sus ingresos, conforme al conflicto que hay en el mercado.

De las insuficiencias que tiene el hotel, es el establecimiento de sus costos, por lo que no están organizados en el instante donde se presta el servicio de alquiler de habitación, estableciendo su precio conforme a las tarifas del mercado laboral, provocando al gerente de la compañía tener desconocimiento cual es el costo de cada servicio por clasificación de las habitaciones. Asimismo, se observa que el Hotel no cuenta con profesionales especialistas en contabilidad, no se encuentra actualizada la información contable, administración de empresas y empleados que estén capacitados para atender adecuadamente a los clientes; de lo expuesto anteriormente está trayendo como consecuencia la baja de rentabilidad de sus ingresos, baja rentabilidad del capital, activo y patrimonio.

En trabajos previos, en Ecuador, Sánchez (2014) en su trabajo llamado *“El Sistema De Costos ABC Y Su Incidencia En La Rentabilidad Del Hotel La Chimenea De La Ciudad De Baños De Agua Santa”*, su propósito es “perfeccionar el rendimiento del Hotel la Chimenea” su modelo de estudio es descriptiva, por lo que el autor manifiesta que: La mitad de precios que abarca más uso de medios es Alimentos y Bebidas, conforme a la fabricación de producciones por lo que se requiere una gran proporción y se sugiere conservar un apropiado control de los bienes que se consumen y así mismo eludir residuos de recursos y de mano de obra.

En Colombia, Arenas (2016) en su estudio titulado *“Diseño De Un Sistema De Costo Para El Hotel Plaza Real Que Permita Determinar La Rentabilidad Del Negocio”*, su propósito fue “proyectar un método de precios para el Hotel”; esta investigación es No experimental por

lo que el autor manifiesta que: En El Hotel Plaza Real en el departamento contable, sector de precios no se ejecuta una operación de precios por las funciones que ofrece el hotel, sino al contrario la fabricación de estos se realiza a través de una vinculación de precios y costos para ser incorporados adentro del estado de utilidades y pérdidas, por lo que no conocen el costo exacto del precio que originan cada uno de las funciones que ofrecen, esto obstaculiza el reconocimiento de la rentabilidad generada por cada uno; se sugirió instaurar un procedimiento organizado contable, que le acceda al Hotel Plaza el entendimiento absoluto de la zona contable y los precios y consumos ocasionados por cada una de las funciones brindadas.

En Ecuador, Delgado (2014) en su investigación llamada “*Diseño de un sistema de Costos con el método ABC para El Hotel La Giralda de la ciudad de Ibarra – Ecuador*”; su propósito es “diseñar una operación de precios con el método ABC”; en la que dice : Que la operación de precios ABC es un instrumento provechoso para conseguir información acerca de los costos indirectos realizados en la compañía y del mismo modo optimizar los recursos y técnicas, conforme a su centro de precios de mayor consumo de recursos imprescindible para la elaboración de sus productos de alimentos y bebidas, la aplicación del sistema decidió que ciertos bienes están siendo enajenados a su costo por los que los resultados no son los previstos. Por lo que este método impulsa el trabajo en equipo, ya que todas áreas incorporan objetivos propuestos por los directivos; por lo que se sugirió instalar el Costos ABC.

En Cuzco Chávez y Chávez, (2016) en su tesina “*Sistema de Costos por Orden de Producción y rentabilidad del hotel amanecer en el sol 2014-2015, cusco 2016*”, su finalidad es establecer la influencia de la operación de precios por orden de desarrollo en la rentabilidad del hotel Amanecer; el modelo de estudio es No experimental decimos que: el hotel se distingue por contar con precios directos e indirectos y también consumos. Así que los precios directos e indirectos son los que se reconoce mayormente con un procedimiento beneficioso, labor o uso. Los gastos directos e indirectos son los que no se realizan con la ordenación de desarrollo, por ejemplo: los salarios de profesionales, mano de obra indirecta, materiales indirectos, colaboraciones sociales, y otros costos. Por lo cual no tienen en cuenta un control ni una conducción adecuada de los costos y desembolsos del hotel.

En Cajamarca, Adrianzén (2014) en su investigación llamada “*Evaluación del proceso interno de los procesos operativos y de servicio para el mejoramiento de la Rentabilidad del Gran Hotel San Ignacio – Cajamarca. Periodo 2012*”; su propósito es “analizar el control interno de los procesos para optimizar la rentabilidad”; la referencia de estudio es No experimental; por lo que damos a entender que: No existe un control de los costos de cada plato preparados en el Restaurante del Hotel, por lo contrario, hay un desconocimiento de los precios de elaboración y gastos, por la carencia de registros para establecer el precio de venta de cada platillo, de modo que se precisan precios semejantes. Asimismo, se estableció que los ingresos del hotel se conservan en los meses de mayo. Por lo que se recomienda la aplicación de costos, su precio real de los componentes.

En Huaraz, Lindo (2015) en su estudio llamado “*Los Costos Basados en Actividades (ABC) y Su Influencia en La Rentabilidad Del Gran Hotel Alturas De La Ciudad De Huaraz, Periodo 2014-2015*”, su propósito es “analizar el incidente del Sistema de Costos ABC En la rentabilidad del Gran Hotel Alturas de la ciudad de Huaraz”; este estudio es descriptivo y no experimental; por lo que deducimos que el hotel le hace falta un proceso de precios, que le admita a la administración, proyectar, instaurar determinaciones y desempeñar un control de costos apropiados. Por lo que la gerencia del Gran Hotel Alturas es el encargado del avance de la misma, en organización con su contador, este debe instaurar un sistema administrativo que brinde un informe del precio en los que incida en cada labor establecida, y para concluir se precisa la técnica y observación de los datos, que son el producto de la aplicación del procedimiento inductivo, que es aquel que fundamenta este estudio.

En Bagua, Chenta (2016) en su estudio titulado: “*Determinación De Los Costos De Hospedaje Y Su Influencia En La Rentabilidad Del Hotel Wilson De La Ciudad De Bagua*”; tiene como objetivo “determinara un sistema de precios de Hospedaje que influya en la rentabilidad”; el modelo de investigación es No experimental; por lo que se estableció que : Los precios fijos y variantes no hay influencia expresiva en la rentabilidad del Hotel “Wilson”; por lo mismo que evalúan los precios de las habitaciones relativamente, por la carencia de una operación de precios en la gerencia hotelera, y que estos sean verificados por el gerente; se sugiere que: las tarifas de precios a partir de los sistemas de costes por los usos de hospedaje que brinda el Hotel “Wilson”, deben orientarse con la finalidad de

que los costos fijos y variantes sean estimados en la disposición de los precios de los usos de hospedaje.

En Chachapoyas, Deydis (2014) en su tesis llamada “*Análisis e interpretación de los estados financieros para mejorar la rentabilidad de la empresa Hotel Estrella EIRL 2012 - 2013*”; su propósito es calcular los estados financieros para el perfeccionamiento del rendimiento del Hotel”; el modelo de investigación es No experimental; por lo que decimos: que la compañía no ejecuta una observación a las etapas financieras para la toma de sus determinaciones, por lo que no tiene un programa con tácticas y financiera para el análisis y control del riesgo financiero de la compañía, su visión y misión no es para los que elaboran en la empresa, por lo que nosotros sugerimos que se debe detallar los estados financieros a través de las razones financieras para el establecimiento de las determinaciones apropiadas y así perfeccionar la rentabilidad (p.81)

Las Teorías relacionadas al tema, en sistema de costos, Vélez (2006) dice en su estudio. “La contabilidad es una disciplina dependiente de la actividad económica” por lo que expresa que la contabilidad analiza la labor económica en desempeño de su formar y de su justificación de los actos verídicos que facilitaron el avance de la económica en una entidad.

Costo, (Santana y Valdivieso, 2010) en su artículo: “Diseño de un sistema de costos basado en actividades (ABC), cita que el costo es el gasto que ocasionara una utilidad futura, por lo que es capitalizable. Mencionamos que el precio es la totalidad de los desembolsos en que incide una persona física o ya sea natural para la compra de un bien o servicio, con el propósito de que este origine ganancias en un tiempo.

Servicio, (Philip, 1993) en su obra “Dirección de la Mercadotecnia”. Declara que un servicio es aquel hecho que una parte puede brindar a otra, por ser abstracto y que como consecuencia no da ningún bien, por lo que su desarrollo logra o no logra relacionarse a un artículo físico.

Philip (1993) en su libro presenta las características principales de semejanza a los servicios de los bienes y estos son cuatro: Intangibilidad se refiere los servicios que se ven, no se pueden sentir, ni palmar, ni oír antes de adquirirse, ni tampoco a su vez puede ser estos almacenados, ni en una tienda para ser comprados por el cliente (como ocurre con los

recursos o artículos físicos); Inseparabilidad los recursos se elaboran, se enajenan y después se consume, si no que al contrario los servicios con reiteración se elaboran, se enajenan y después se consume al mismo tiempo, por lo que podemos decir que su fabricación y consumo son funciones ligadas; Heterogeneidad: expresa que los servicios despliega a estar menos homogenizados o igualados que los recursos, por lo que manifestamos que cada servicio se subordina a quien los esté realizando, del donde y cuando conforme al componente humano del cual interviene en la fabricación y otorgamiento; en Carácter Perecedero, alude a los servicios que no se pueden mantener, guardar fuera o dentro de un inventario, por ejemplo las horas o minutos que un dentista que no tiene pacientes, no se puede almacenar para realizarlo en otro día, simplemente se pierde para siempre.

En la clasificación de costos Universidad Regiomontana (2009), en su estudio Análisis de Costos cita que los precios pueden ser seleccionados de acuerdo con la perspectiva que se les dé; y estos son los más usados los precios de elaboración son los que originan en el procedimiento de modificación de la materia prima en un producto establecido y son: materia prima, mano de obra directa y precios indirectos de elaboración.

Precios de reparto es el valor añadido que se ocasiona en el procedimiento de transportar el artículo desde la compañía hasta el comprador, por ejemplo: publicidad, comisiones fletes, etc.

Costos de administración son lo que generan en la dirección control y desarrollo de una empresa ejemplo, salarios administrativos, teléfono, impuestos, etc.

Precios financieros se vinculan con la consecución de bienes para el desarrollo de la compañía a estos incorporaron los intereses que le retribuyen por los créditos.

Los Precios históricos es un valor verdadero ya realizado que tiene como finalidad la confrontación de su rendimiento con los grados de enajenación para tener conocimiento de la utilidad.

Precios predeterminados es el costo que se establece previa a comienzo del procedimiento productivo, que es un instrumento de proyección para establecer patrones de elaboración y costos de enajenación. Los costos predeterminados más comunes son los precios estándar y

los precios estimados.

Costo estándar es la suma de un artículo por la base de un informe investigado de capacidad de elaboración o servicios de precios unitarios de compra y cantidad que solicite el artículo o servicio.

Costo estimado es un análisis de lo que serán los precios a futuro del artículo que se está elaborando acerca de la mercadería que se distribuye y del uso que se brinda. Su desempeño es más usual que el estándar por lo que su cálculo es fácil. (Universidad Regiomontana, 2009).

Costos directos son aquello que se reconoce como una labor de procedimiento en el área del producto por ejemplo el sueldo de supervisor del área de mantenimiento.

Costos Indirectos. - estos son los que no se pueden reconocer como una labor de la sección del producto, ejemplo son: la desvalorización del edificio de la compañía. (Universidad Regiomontana, 2009).

Costos del periodo perjudican la consecuencia de la función de utilidad, en el instante que sea perjudicado no se amontonan en el inventario se reconocen con una fase de duración. Por ejemplo; el alquiler de oficinas administrativas. (Universidad Regiomontana, 2009).

Costos controlables es aquel por el cual un individuo de establecido grado, posee la facultad de incidir los costos, como por ejemplo las comisiones de venta de los jefes.

Costos no controlables son mediante la cual una persona de establecido grado no tiene la facultad para incidir en los costos, por ejemplo, la depreciación del vehículo del jefe de ventas. (Universidad Regiomontana, 2009).

Cuando se platica acerca de los costos se alude a la manera en que el citado costo responde frente a las modificaciones que se realizan en el grado de función de una compañía, este

Costos Variables es el costo total que transformo la vinculación directa con una labor directa, entretanto el costo unitario se mantiene constante dentro de una categoría de tiempo y función dada.



Costo fijo es aquel que se mantiene tenaz en el lapso de la etapa establecida y un rango sobresaliente de función es el costo unitario que cambia distributivamente a la modificación en el grado de actividad.

Costos mixtos o semivariable estos son los costos que poseen un factor fijo y una variante por ejemplo la conservación de la maquinaria, pese a que no hay labor constante se incide en un precio fijo de conservación de los usos públicos como lo es agua, energía, gas, teléfono, si este servicio no se utilizó se pagara un recargo básico. (Universidad Regiomontana, 2009).

Costos relevantes son los que se cambian frente a las determinaciones establecidas que son denominados costos diferenciales.

Costos irrelevantes son aquellos costos que no se cambian frente a cualquier determinación que se establezca.

Las operaciones de precios establecen el grupo de normativas, procedimientos y técnicas que se necesitan para la programación, registro de consumo, cálculo y observación del costo en la entidad. (Universidad Regiomontana, 2009).

Los Costos obtenidos de la contribución de usos de las labores ordinarias de las que se necesita cierto método, razón por el cual se tiene que tener considerar todos los gastos como: personal, insumos y otros recursos usados para ofrecer x servicios, que diferencia por ser impalpable y de uso rápido. (Universidad Regiomontana, 2009).

Las compañías de servicio usan las operaciones tradicionales por un mandato de trabajo y por técnicas de sistemas modernos que emplean las entidades en soporte de sus funciones.

La operación de costos por ordenamiento de trabajo comprende a la generación de bienes o servicios heterogéneos, realizados a la medida del usuario; de esta manera, los precios se amontonan por cada pedido u orden solicitada por parte de los usuarios, habiendo un reconocimiento de cada orden de trabajo. (Universidad Regiomontana, 2009).

Elementos del costo de servicios son los siguientes: Costos directos los que pueden reconocer específicamente en la unidad y precios indirectos no puede reconocerse en la unidad.

Choy, E. (2012) dice que el establecimiento de los costos de una compañía de servicio es más difícil y variada porque los métodos de cálculo necesitan de la clase de labor y son distintos los usos como por ejemplo la técnica de establecer el precio de una compañía de seguro es distinta a la de una compañía de transporte, bancaria o de uso profesional.

Choy, E. (2012) Expresa que los tipos de costos que pueden usarse en las entidades de uso no distingue de las que usan las compañías industriales o comerciales, por lo que los modelos proyectados ya sea en su modo claro o combinado puedan ser adaptados en las mismas situaciones.

Garbey (2006) en su investigación “*Sistemas de Contabilidad y Costos*”, en su sistema de precios de un hotel, dice que el costo de la ejecución de un hotel, es el costo de contribución de usos y este puede describirse como la manifestación monetaria de los bienes de toda clase de trabajadores, en el método de concentración de los hospedados y clientes de los usos brindados por parte del hotel, incorporando los desembolsos por una noción de comestibles, la depreciación de equipos, edificios y otros medios, la conservación de las instalaciones, los tributos y otros desembolsos que provoquen a consecuencia de las labores que realiza la institución hotelera.

Garbey (2006) estos se clasifican:

Costos externos, estos son los que están contados y registrados en la contabilidad general. Estos bienes y servicios son comprados del distribuidor, por ejemplo, compras de materia prima y precios de una persona.

Costos internos, son aquellos cuya previsión e atribución resulta conforme al uso o consumo departamental como por ejemplo consumo de materias primas-cafeterías y costos de personal de bar.

Costos directos, son los que se pueden afiliarse de una forma fácil, con un producto o departamento y por lo que son reconocible con ellos.

Estos costos perjudican de forma directa sin pedir ninguna clase de distribución, ejemplo: materia prima- consumo de A y B, y costo de personal (recepción)- alojamiento.

Costos indirectos, estos son los costos que no pueden asignarse o reconocerse con un

producto o servicio o departamento, este hace acudir a principios de repartimiento y que posee diversos criterios y en su mayoría son demasiados subjetivos, por ejemplo, el personal de limpieza se atribuye a diversos departamentos.

Costos indirectos variables, su modificación es según la cantidad de huéspedes, cubiertos o de usuarios a prestar atención, por lo que decimos que es distributivo a la cantidad de unidades elaboradas como energía y mano de obra extra.

Costos indirectos fijos, son estables conforme a su valor y concepto, y que no cambian por el volumen del servicio por ejemplo el alquiler y seguros.

Hoyos (2017) en su relato señala el sistema de costos y son:

Los costos se catalogan en Costos Directos y Costos Indirectos.

Costos Directos: Son costos que participan en la fabricación y está repartido en Materiales y Mano de obra directa.

En una compañía industrial, su propósito es elaborar un artículo para después enajenarlo y así alcanzar beneficios económicos. Por lo que primero se tiene que modificar para poder efectuar la elaboración, cuyo primer factor, y el más fundamental que a partir de estos de incorporaran los demás costos de elaboración, es el material. (Hoyos, 2017).

Mano de obra directa, Aquí en este contexto nos aludimos a las personas que tienen por acto de transformar el material de un estado a otros, por lo que en este estado es imprescindible para el procedimiento en si, por lo que el material no se modifica por sí solo. Este costo es sencillamente reconocible al producto y factible de medir por ejemplo los albañiles, costureras en compañías textiles. (Hoyos, 2017).

Los Costos indirectos de Elaboración: Para que la modificación del producto deba ser elaborada, se solicita una sucesión de desembolsos que, a pesar de no integrar al servicio, es imprescindible para su fabricación. Estos desembolsos deben cargarse al precio de los mismos, aunque estos no sean reconocidos ni sencillamente cuantificables.

Material indirecto como, por ejemplo: los lubricantes, los repuestos, los recursos de bajo precio.

Mano de obra indirecta, por ejemplo, la inspección, el control de calidad, la contabilidad de costos, atención, personal de conservación y limpieza.

Otros costos indirectos de fabricación, por ejemplo: los seguros, los tributos prediales, desvalorización, energía eléctrica, agua, teléfono de planta, conservación, etc. (Hoyos, 2017).

Gastos Generales (Sevilla, 2016) nos dice que los gastos generales son los consumos administrativos, consumos de ventas y consumos financieros

Según Sevilla los gastos administrativos son erogaciones que la institución (pública o privada) requiere para funcionar, pero no se vincula con la labor primordial de la misma. (Sevilla, 2016).

Los gastos de ventas según las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), los desembolsos de ventas son salidas de dinero directamente atribuibles a la enajenación de un activo (mercadería, materia prima); que son descartados de los desembolsos de administración, o financieros, tributos y participaciones por retribuir. (Sevilla, 2016).

Gastos financieros, estos son desembolsos que proceden de la consecución de financiación o titularidad de cualquier pasivo financiero perjudicando a las compañías como a los individuos. (Sevilla, 2016).

La segunda variable de investigación, se designa rendimiento a la ganancia en un cierto periodo de duración que produce los capitales usado en el mismo.

Gitman (1992). Manifiesta que la rentabilidad es la que vincula el desarrollo de la compañía con las ventas, los activos o el capital. Faculta calcular las utilidades de la compañía conforme a un grado dado de ventas, de activos o el gasto de los dueños. Por lo que el interés de esta medida reside que para que la compañía perdure es obligatorio generar ganancias, por lo que el rendimiento está vinculado con el peligro, por lo que expresa que si una compañía necesita incrementar su rentabilidad debe a su misma vez incrementar el riesgo y viceversa.

Keynes (2010) en su enunciado "*La Rentabilidad de una Empresa*", expresa que una compañía es rentable cuando ocasiona bastante rendimiento, es decir cuando sus ganancias son superiores que sus desembolsos, y su distinción entre ellos es tomando en cuenta como admisible.

El rendimiento determina la eficacia por la que una compañía usa sus medios financieros, esto indica que no desperdicia sus recursos. Estos bienes son por un lado el capital y por la otra banda, la deuda. Por lo que se incorporan las reservas, el aprovechamiento que ha mantenido la entidad en ejercicios previos con el propósito de autofinanciarse.

Sánchez (2002) expresa que cualquier manera de entender de los significados de los resultados e inversión establecerá un indicio de rendimiento, la investigación del rendimiento en la compañía lo podemos efectuar en dos niveles, en desempeño del tipo de resultado y de la inversión correspondiente.

Por lo que en una primera observación como es rentabilidad económica o del activo se le relaciona un concepto de resultado previsto, previo a la importancia, con la generalidad de los capitales económicos usados en su elaboración, sin importar el financiamiento o procedencia por lo que simbolizan, desde un panorama económico, el resultado de la inversión de la compañía.

En segunda observación, el rendimiento financiero enfrenta un concepto de consecuencia prevista, luego de intereses, con los fondos propios de la compañía y que simboliza la productibilidad que concierne a los mismos.

Tipos de rentabilidad; (Sánchez, 2002) indica los siguientes:

Rentabilidad Económica, que es una medida de la capacidad de los activos de una entidad para ocasionar relevancia de dependencia de que como estos han sido utilizados.

$$RE = \text{Resultado antes de intereses e impuestos} / \text{Activo total a su estado medio}$$

La rentabilidad económica, como cociente entre una definición de resultado y un significado de inversión puede este desordenarse, multiplicando numerador y denominador por las enajenaciones o ganancias, en el servicio de dos elementos, margen de beneficio acerca de las enajenaciones y rotación de activos, del cual facilita establecer una observación de la misma.

$$RE = \frac{\text{Resultado}}{\text{Activo}} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} = \text{Margen} \times \text{Rotación}$$

El desacoplamiento en margen y rotación puede efectuarse para cualquier indicativo de rendimiento económico.

$$\text{Margen} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Ventas}}$$

El margen calcula el beneficio alcanzado por cada unidad monetaria enajenada, que es la rentabilidad de las ventas. Los factores del margen son examinados a una categorización económica o categorización funcional.

$$\text{Rotación} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}}$$

El giro del activo determina el número de veces que recobra el activo vía ventas o manifestado de otra manera, el número de unidades monetarias enajenadas por cada unidad monetaria invertida. Por lo consiguiente ya sea una medida de eficacia en el uso de los activos para ocasionar ingresos.

Rentabilidad financiera, Sánchez (2002) se manifiesta como una disposición más próxima a los accionistas o dueños, según la opinión más extendida, sea el indicativo de rendimiento que los directivos buscan incrementar la importancia de los dueños.

$$\mathbf{RF} = \text{Resultado neto} / \text{Fondos Propios a su estado medio}$$

Rendimiento en el análisis contable, EcuRed (2015) en enunciado “RENTABILIDAD”, establece que los intereses del estudio del rendimiento vienen determinados porque, aun procediendo de la multiplicidad de propósitos a que afronta una compañía, fundamentado unos en el rendimiento o beneficios, otros en el incremento.

En las ratios financieras, Ecu Red (2015) señala que son coeficientes que ayudan para observar la situación financiera de la compañía en liquidez, gestión y rentabilidad. Entre las ratios de rentabilidad tenemos a:

## Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

Este ratio busca calcular la rentabilidad de los recursos de los dueños de la compañía. Se evalúa como el cociente entre la utilidad luego de impuestos y el patrimonio neto

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$$

Rentabilidad sobre el Activo (ROA), esta ratio calcula la eficacia de la compañía para ocasionar utilidad con los activos disponibles, se mide como el cociente entre la utilidad luego de los tributos y del activo total. El ROA señala cual fue la rentabilidad de los Activos del negocio, que facilita comparar con cualquier otro negocio, por lo que no está perjudicado por el “efecto leverage”, también es llamado Rentabilidad Económica.

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total}$$

Rentabilidad del Capital: Mide el capital de los accionistas tanto de lo aportado por ello como el generado por el negocio personal.

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Capital}$$

Ratio de Rentabilidad Bruta sobre Ventas: Denominado también margen rubro sobre ventas, demuestra el margen o ganancias de la empresa en relación a sus ventas.

$$\text{Utilidad Bruta} / \text{Ventas}$$

Ratio de Rentabilidad Neta sobre Ventas: Es una ratio más concreta ya que usa la utilidad neta luego de concluir los costos, gastos e impuestos.

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas Netas}$$

Formulación del Problema es el siguiente; ¿Cómo un diseño de estructura de costos de servicio mejorara la rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL?

A nivel del estudio, con el fin de tener un adecuado servicio hotelero, se ha propuesto llevar a cabo una configuración de precios de servicio para mejorar el rendimiento de la entidad Hotel 3 Alfredo'S SCR.L.

En grado científico, se demuestra esta investigación, porque se han usado métodos científicos e informaciones obtenidas en la institución y que va valer como fuente de información para el saber del nivel universitario y personas que estén con mucho interés para realizar una investigación con respecto al tema de diseño de una configuración de precios de uso para mejorar el rendimiento de en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

A nivel institucional, se justifica ya que es muy importante determinar los costos de uso en el Hotel 3 Alfredo'S SCR.L., porque gracias a esta información el gerente tendrá entendimiento de costos fijos y variante por el uso que ofrece al cliente a fin de aumentar la rentabilidad.

A nivel social, la indagación ayudará de forma directa al Hotel 3 Alfredo'S SCR.L y a todas las empresas dedicadas a la actividad del rubro hotelero, para determinar los precios que incurrirán al instante de brindar el uso de alquiler de habitación, mejorando calidad de servicio para el cliente.

#### Hipótesis

El Diseño de una Estructura de Costos de Servicio si Mejorara la rentabilidad de la Empresa Hotel 3 Alfredo´S SCR.L.

#### Objetivos

El Objetivo General es planear una configuración de precios de uso para aumentar el rendimiento en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

Los Objetivos Específicos son:

- ✓ Diagnosticar el actual sistema de costos que aplica el Hotel 3 Alfredo´S SCRL.
- ✓ Evaluar la Rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL.
- ✓ Proponer un proyecto de estructura de precios de uso para optimizar el rendimiento en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL.



## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de Investigación**

#### **2.1.1 Según su enfoque.**

Según su perspectiva, es cuantitativo porque los costos de servicios y la rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL, se ha medido en base al análisis de métodos estadísticos.

La investigación es de enfoque cuantitativa. Según Ferrer (2010) en la investigación cuantitativa se pretende la recolección de datos con características numéricas que serán analizados mediante métodos estadísticos.

#### **2.1.2. Según su diseño de investigación.**

El diseño de la investigación es No Experimental porque los costos del servicio y la rentabilidad no han sido modificados; se ha analizado tal como se han encontrado en la información del Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

Según Ecu Red (2012) en la indagación es No Experimental se analizan las variables de tal manera que solo se observa y describe los fenómenos para su posterior análisis.

#### **2.1.3. Según su alcance.**

Según su alcance, la investigación es Descriptiva – Explicativa y Propositiva

Es descriptiva, porque se han descrito las causas y los efectos de las variables de costo de servicios y rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

Es explicativa, porque se explica los hechos que han sucedido en cada una de sus variables.

Es propositiva, porque se ha diseñado una estructura de costos de servicios.

Según Tamayo (2004) la investigación descriptiva se refiere a la descripción de características de una muestra en estudio, sin la necesidad de hacer juicios o comprobaciones.

## 2.2 Operacionalización de variables

### 2.2.1. Variables

Tabla 1. *Variables*

INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
Sistema de Costos por servicios Según (Ayasta, et al. 2015). Precisan a la variable independiente como factores o fenómenos que manifiestan un fenómeno o causa, también es el atributo, propiedad o particularidad o el estímulo.	Rentabilidad Según (Ayasta, et al. 2015). Precisan la variable dependiente como fenómeno que se procura dar a entender, es el efecto o resultado.

---

*Fuente:* (Ayasta, et al 2015)

### 2.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 2. *Variable Independiente*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Costos por Servicio	Costos directos	Materiales directos Mano de obra. directa	¿El Hotel cuenta con una estructura de precios por los usos de hospedaje que brinda?	Encuesta/ Cuestionario
			¿Cree usted que los precios por el uso de hospedaje, se deben establecer en función al costo en mano de obra directa y materiales directos utilizados?	
			¿Se determina el costo unitario de los costos directos?	
	Costos indirectos	Material indirecto Mano de obra indirecta Otros costos indirectos	¿Se registra de forma detallada los costos indirectos en el Hotel?	
			¿Se lleva un registro contable de la mano de obra indirecta en los precios el servicio?	
			¿Se lleva un registro contable materiales indirectos utilizados en el costo del servicio?	
Gastos Generales	Gastos administrativos  Gastos de ventas  Gastos financieros	¿En la determinación del costo del servicio se incluye la depreciación?		
		¿Determina el costo unitario de los costos indirectos?		
		¿Se lleva un control de gastos del personal administrativos, prestación de servicios de terceros, tributos y gastos de servicios de gestión?		
			¿Lleva un control de gastos de ventas?	
			¿Los gastos de ventas se incluyen en la determinación del costo del servicio?	
			¿Los gastos financieros inciden significativamente en los costos del servicio del hotel?	

Fuente: Garbey (2006)

Tabla 3. *Variable Dependiente*

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	ítems	Técnicas e Instrumentos
Rentabilidad	Ratios financieras	Ratios financieras de rentabilidad.	Rentabilidad de las ventas Rentabilidad del activo Rentabilidad del capital Rentabilidad del patrimonio	<i>Estudio</i> documental / ficha de estudio Entrevista

*Fuente: EcuRed (2015)*

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

#### **a) Población Objetiva**

Está constituida por todos los hoteles, hostales y hospedajes de la ciudad de Bagua Capital.

#### **b) Población Accesible**

La población accesible de la presente indagación está compuesta por personas que laboran en el Hotel 3 Alfredo´S SCR.L., los cuales lo conforman 07 Personas y son: 1 Contador, 1 Gerente General, 2 Recepcionistas y 3 personales operativos.

### **Muestra y muestreo**

La muestra; que se ha tomado en el estudio, y los datos ha sido corroborado por los trabajadores descritos en la población, y son el Contador, Gerente General, 2 Recepcionistas, (03) personal operativo.

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

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

#### **Análisis Documental**

Para el presente proyecto de indagación se solicitó al gerente del Hotel 3 Alfredo´S SCRL, los EE. FF de los periodos 2018 y 2017 con el fin de evaluar las variables de rentabilidad.

#### **Encuesta**

Para la siguiente tesis se realizó la siguiente encuesta de preguntas a los trabajadores del Hotel (2 recepcionistas, 3 personal operativo) ellos nos proporcionaron información escrita para conocer cómo se realizan los costos.

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

#### **Ficha de análisis**

Es un recurso didáctico que me ayudó a organizar, resumir, clasificar y recopilar los datos necesarios para la elaboración del sistema de costos por servicio, teniendo en cuenta los horarios de los servicios, la segmentación del mercado y los suministros a emplear.

## Cuestionario

Se aplicó una serie de preguntas a los recepcionistas y personal operativo para conocer como se viene desarrollando los costos.

### 2.4.3 Validez de Datos

En la investigación para medir el valor de los instrumentos de recopilación de información se utilizó la validación por criterio de expertos, para ello se entregó a juicio de 2 expertos el cuestionario y la guía de entrevista para su respectiva evaluación.

### 2.4.4. Confiabilidad de Datos

Para la confiabilidad de la variable costos por servicios se aplicó el alfa de Cronbach, encontrando una fiabilidad de 0.879.

Tabla 4. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,879	12

Tabla 5. *Estadísticas de total de elemento*

ÍTEM	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	43,50	50,101	,355	,879
2	44,40	44,264	,812	,863
3	43,30	48,455	,687	,878
4	43,50	44,106	,668	,869
5	43,70	47,652	,654	,872
6	44,30	45,289	,582	,875
7	44,60	50,406	,517	,880
8	43,20	47,285	,663	,871

9	44,50	47,821	,556	,876
10	44,70	43,788	,739	,884
11	44,30	49,376	,394	,886
12	44,60	49,782	,311	,878

## 2.5 Procedimientos

Se realizó la técnica del análisis documental de los estados financieros y el instrumento de la ficha de análisis documental para conocer la rentabilidad del hotel; se empleó el método de la encuesta realizando una serie de preguntas mediante un formulario para conocer la situación actual del manejo de costos en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL

## 2.6 Método de análisis de datos

En el trabajo de investigación se aplicó el Excel, que ha permitido crear y realizar formato para analizar datos sobre aspectos de costos del servicio y rentabilidad.

## 2.7 Aspectos éticos

- a. **Confidencialidad:** Se garantizó la protección y seguridad de su identidad que nos proporcionó la información del costo del servicio y rentabilidad.
- b. **Objetividad:** El análisis y verificación de los hechos encontrados de costo de servicios y rentabilidad se ha basado en criterios técnicos e imparciales.
- c. **Originalidad:** La originalidad del trabajo de investigación se ha basado en información propia de los trabajadores que se entrevistaron.
- d. **Veracidad:** La información es verdadera de los costos del servicio y rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

### III. RESULTADOS

**31.** Esta indagación tiene como propósito; Diseñar una estructura de precios de uso para mejorar la rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL.; ya con el estudio e interpretación de los resultados alcanzados de o<ls formularios dirigidas al personal del Hotel, se ha podido llegar que la investigación no cuenta con un diseño de estructura de costos de servicios.

**32. Diagnosticar el actual sistema de costos que aplica el Hotel 3 Alfredo´S SCRL**

Para analizar el método de precios de entidad se aplicó la técnica de la encuesta a 5 trabajadores que laboran en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL; y que se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 6. *El Hotel cuenta con una estructura de costos por los servicios de hospedaje que brinda.*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Validos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	4	80%	80%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
	Total	5	100%	100%	

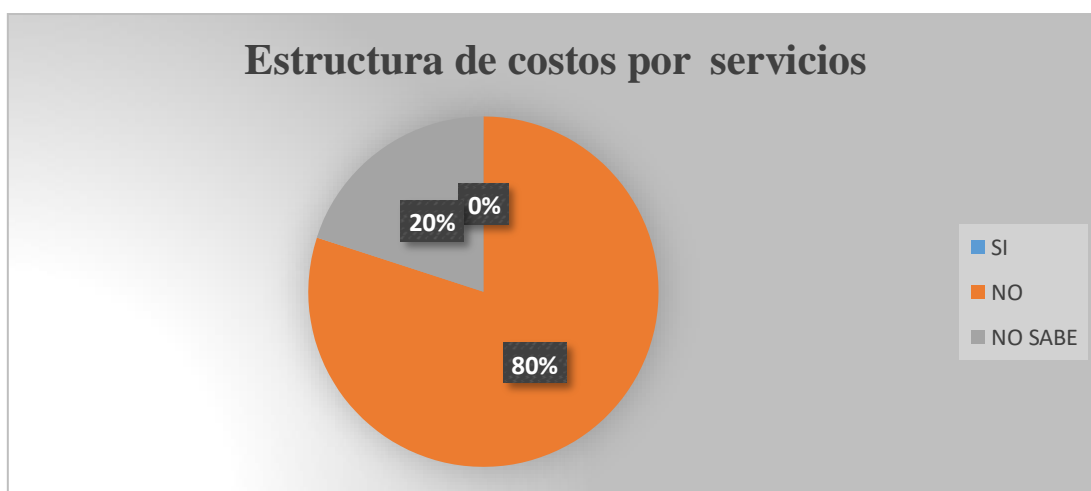


Figura 1. El Hotel brinda una estructura de precios por los usos de hospedaje que brinda

Fuente: Elaboración propia



**Descripción e interpretación:**

El 80% manifiesta que el hotel no cuenta con una estructura de precios por los servicios de hospedaje que brinda y el 20% dice que no sabe.

**Tabla N° 7**

2.- ¿Cree usted que los precios por el uso de hospedaje, se deben establecer en función al costo en mano de obra directa y materiales directos utilizados?

---

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	4	80%	80%	80%
	No	0	0%	0%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
Total		5	100%	100%	

---

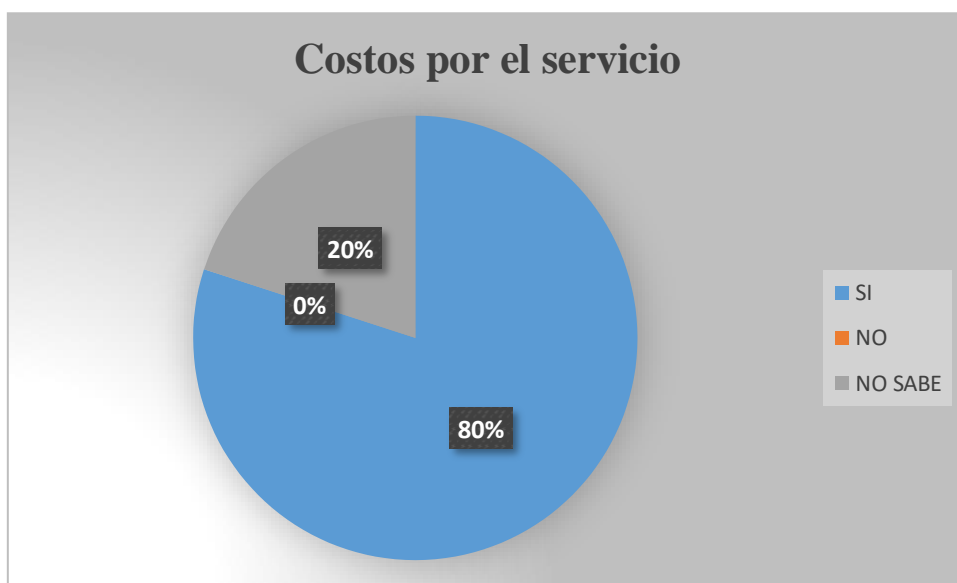


Figura 2. Cree usted que los costos por el servicio de hospedaje, se deben establecer en función al costo en mano de obra directa y materiales directos usados

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 80% dice que si cree que los costos por el servicio de hospedaje se deben establecer en función al costo en mano de obra directa y materiales directos usados y el 20% dice que no sabe.

**Tabla 8**

3. *¿Se determina el costo unitario de los costos directos?*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	4	80%	80%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
	Total	5	100%	100%	

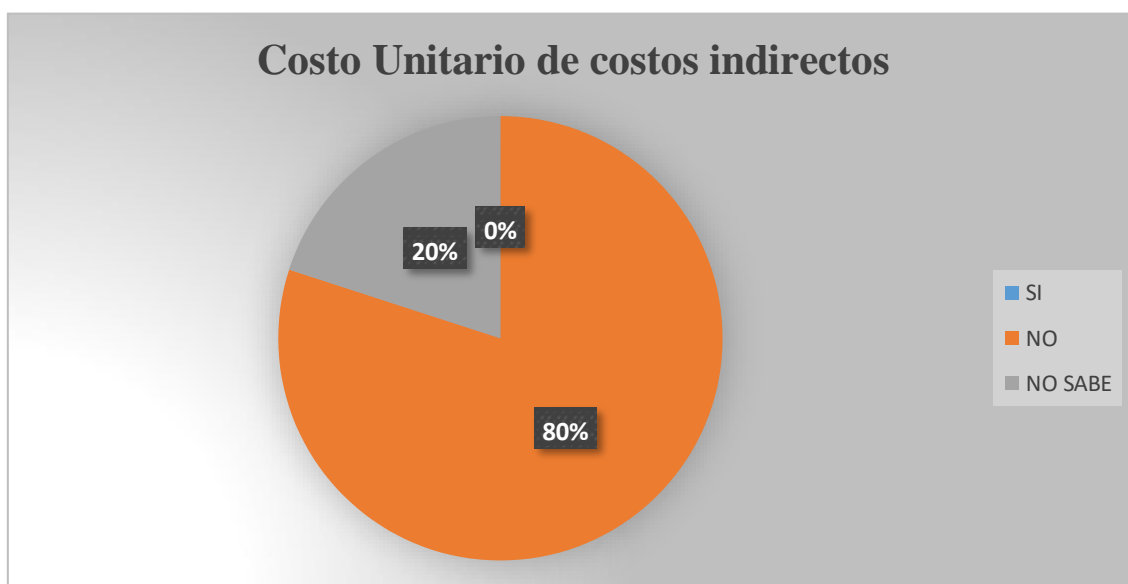


Figura 3. Se determina el costo unitario de los costos directos.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 80% manifiesta que no se determina el costo unitario de los costos directos, y el 20% no sabe.

**Tabla 9**

4. ¿Se registra de forma detallada los costos indirectos en el Hotel?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	4	80%	80%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
	Total	5	100%	100%	

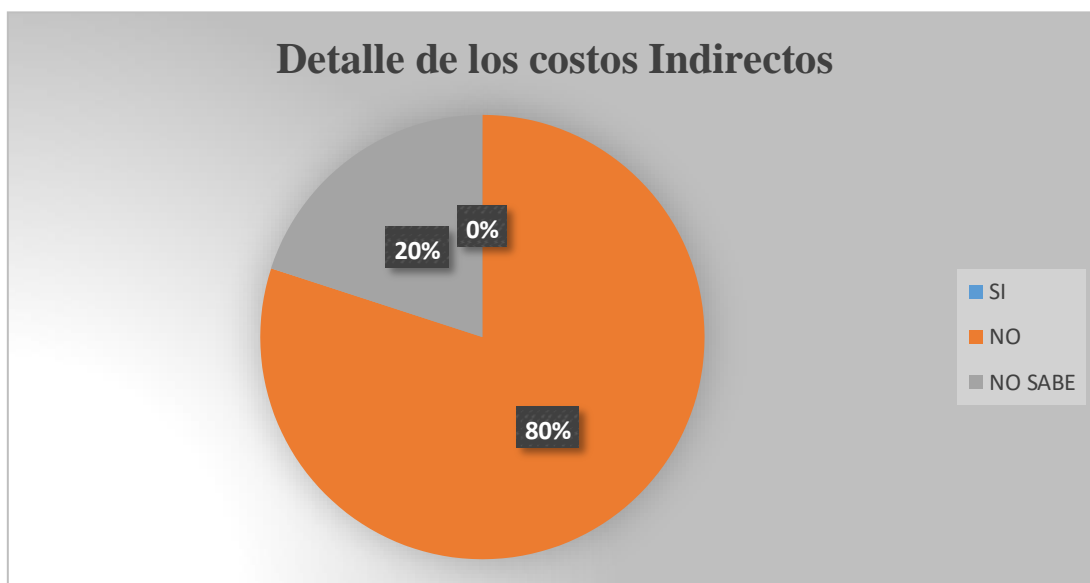


Figura 4. Se registra de forma detallada los costos indirectos en el Hotel.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 80% manifiesta que no se registra de forma detallada los costos indirectos en el Hotel, y el 20% no sabe.

**Tabla 10**

5. ¿Se lleva un registro contable de la mano de obra indirecta en el costo del servicio?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	4	80%	80%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
	Total	5	100%	100%	

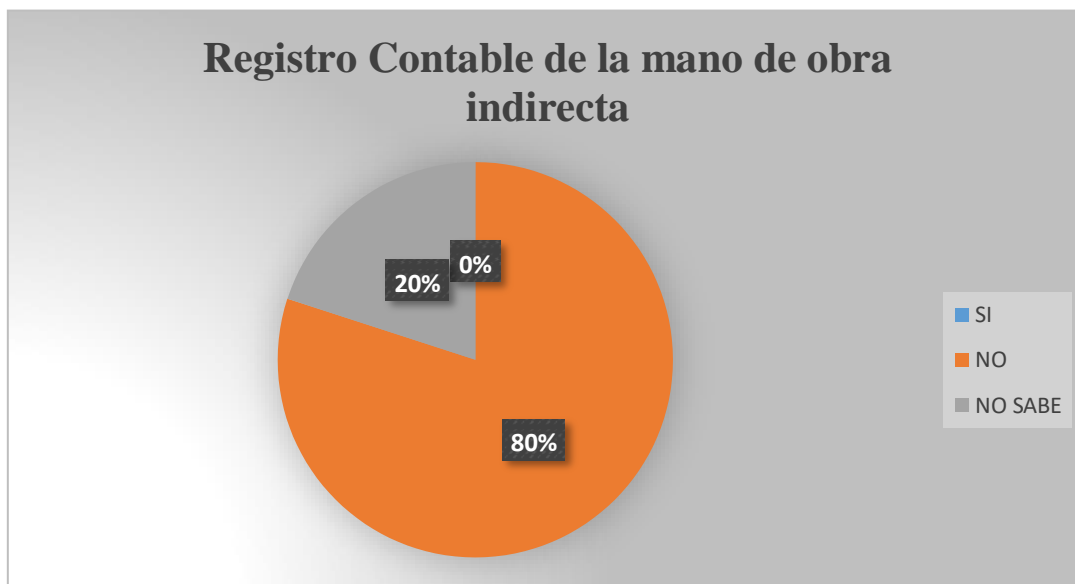


Figura 5. Se lleva un registro contable de la mano de obra indirecta en el costo del servicio.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 80% manifiesta que no se lleva un registro contable de la mano de obra indirecta en el precio del servicio, y el 20% no sabe.

**Tabla 11**

6. ¿Se lleva un registro contable de materiales indirectos utilizados en el costo del servicio?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	4	80%	80%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
	Total	5	100%	100%	

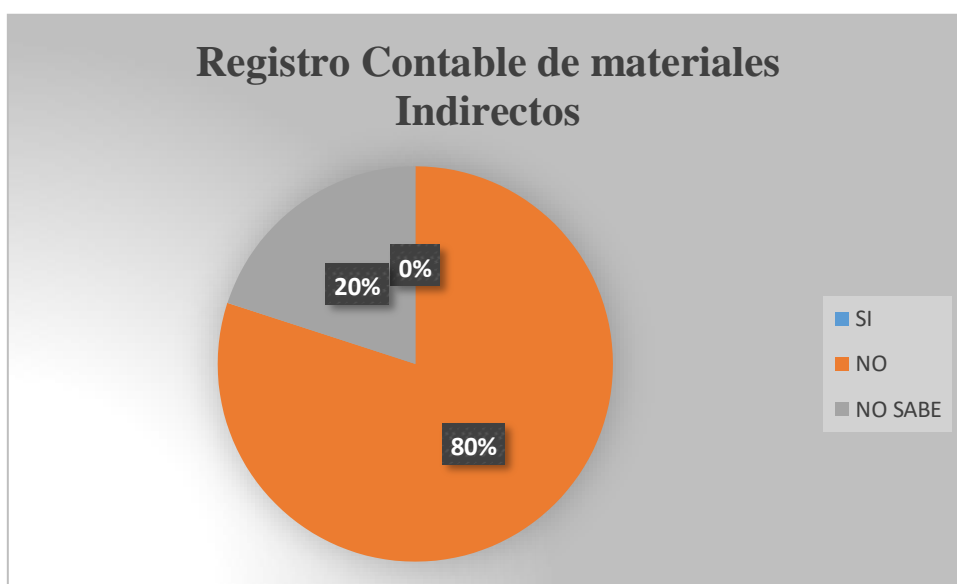


Figura 6. Se lleva un registro contable materiales indirectos utilizados en el costo del servicio.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 80% manifiesta que no se lleva un registro contable de materiales indirectos utilizados en el costo del servicio, y el 20% no sabe.

**Tabla 12**

7. ¿En la determinación del costo del servicio se incluye la depreciación?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	1	20%	20%	20%
	No	1	20%	20%	40%
	No sabe	3	60%	60%	100%
	Total	5	100%	100%	

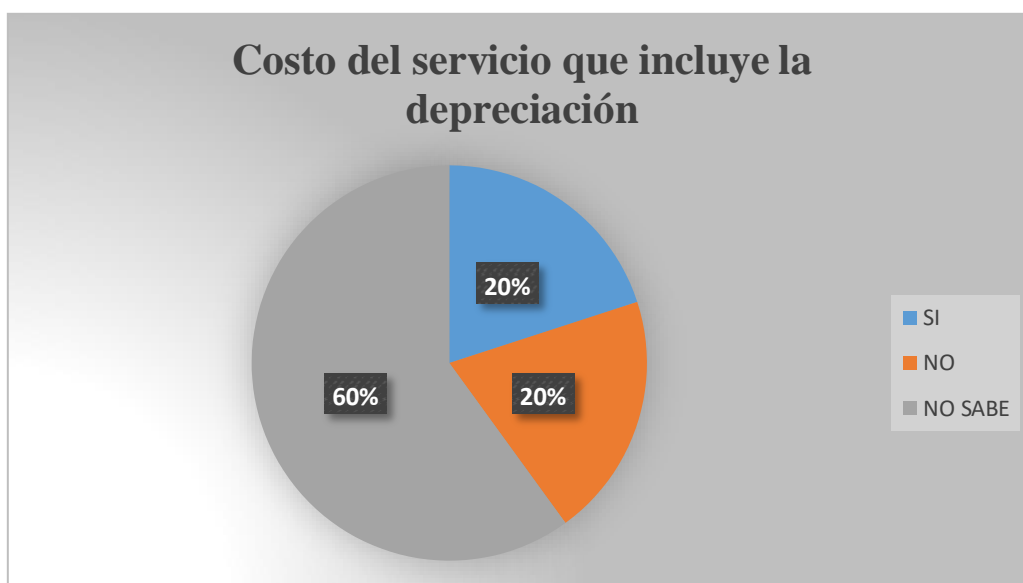


Figura 7. En la determinación del costo del servicio se incluye la depreciación.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 60% manifiesta que no se da la determinación del costo del servicio se incluye la depreciación, el 20% dice que si se determina el costo del servicio se incluye la depreciación, y el 20% no sabe.

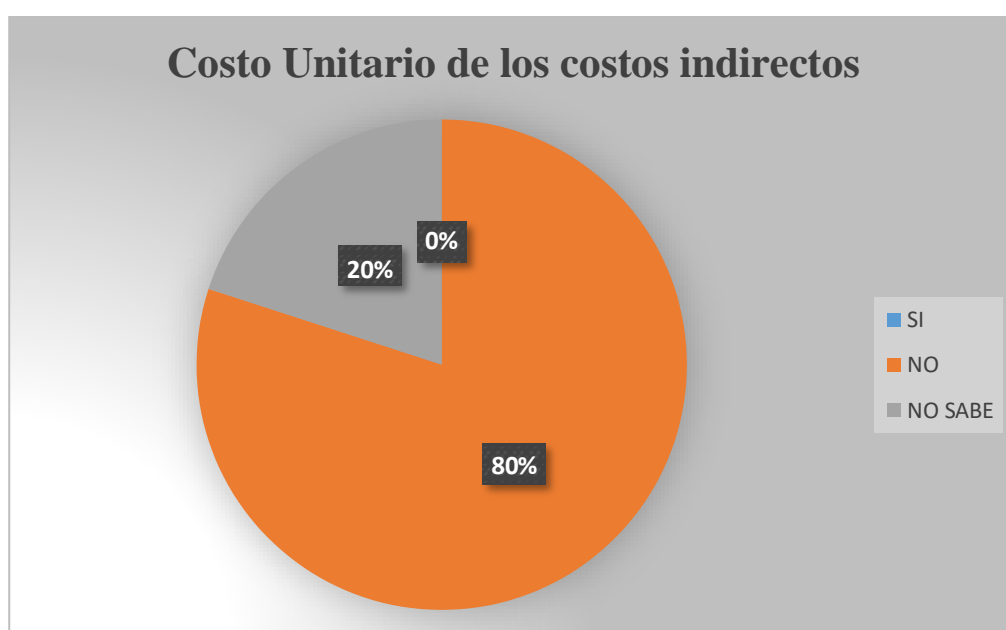
**Tabla 13**

8. ¿Determina el costo unitario de los costos indirectos?

---

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	4	80%	80%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
	Total	5	100%	100%	

---



*Figura 8.* Determina el costo unitario de los costos indirectos.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 80% manifiesta que no se determina el costo unitario de los costos indirectos, y el 20% no sabe.

**Tabla 14**

9. ¿Se lleva un control de gastos del personal administrativos, prestación de servicios de terceros, tributos y gastos de servicios de gestión?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	3	60%	60%	60%
	No sabe	2	40%	40%	100%
	Total	5	100%	100%	

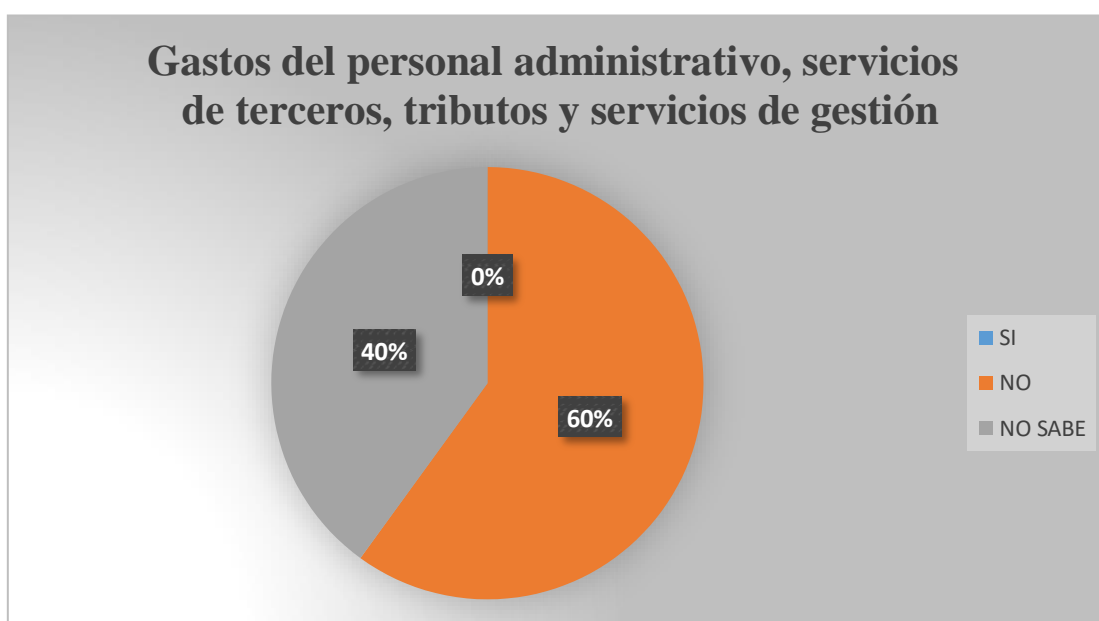


Figura 9. Se lleva un control de gastos del personal administrativos, prestación de servicios de terceros, tributos y gastos de servicios de gestión.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 60% manifiesta que no se lleva un control de gastos del personal administrativo, prestación de servicios de terceros, tributos y gastos de servicios de gestión, el 40% dice que no sabe.



**Tabla 15**

10. ¿Lleva un control de gastos de ventas?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	4	80%	80%	80%
	No sabe	1	20%	20%	100%
	Total	5	100%	100%	

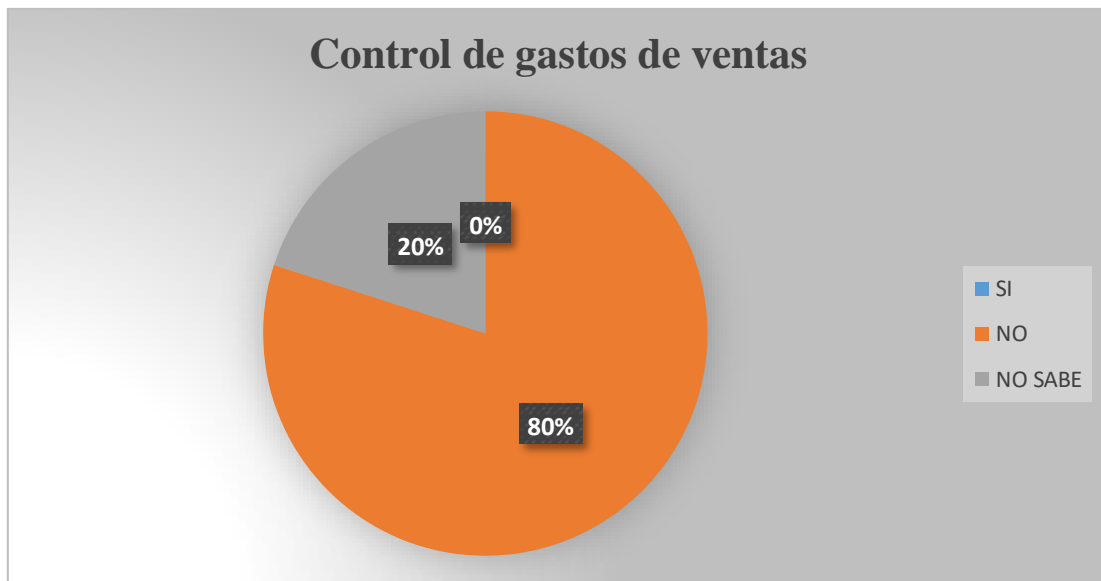


Figura 10. Lleva un control de gastos de ventas.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 80% manifiesta que no se lleva un control de gastos de ventas, el 20% no sabe.

**Tabla 16**

11. ¿Los gastos de ventas se incluyen en la determinación del costo del servicio?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	2	40%	40%	40%
	No sabe	3	60%	60%	100%
	Total	5	100%	100%	

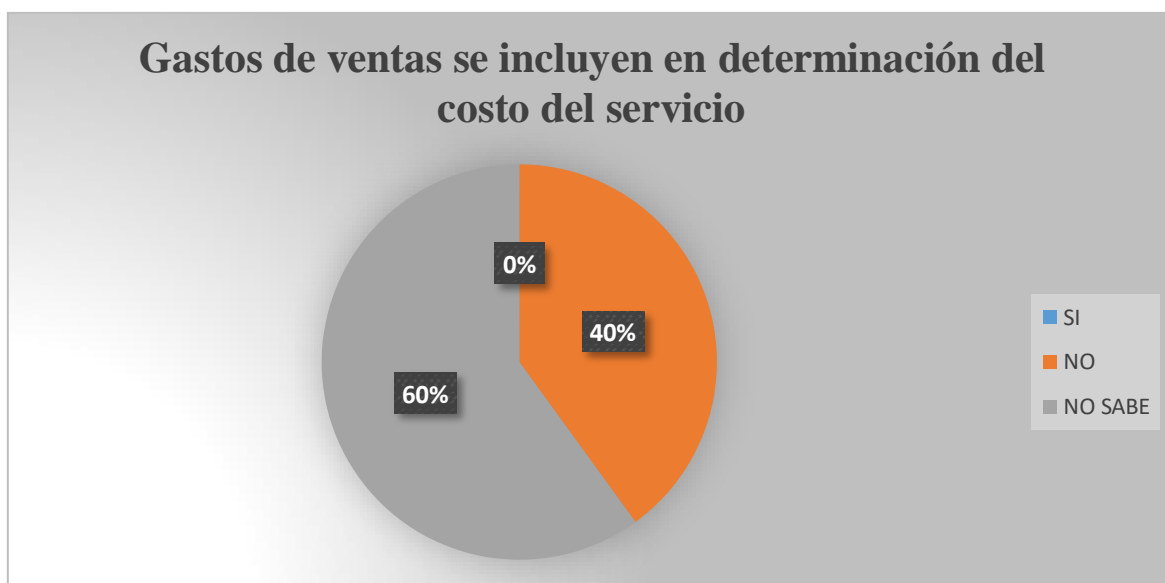


Figura 11. Los gastos de ventas se incluyen en la determinación del costo del servicio.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 40% manifiesta no se incluyen los gastos de ventas en costo del servicio, y el 60% no sabe.

**Tabla 17**

12. ¿Los gastos financieros inciden significativamente en los costos del servicio del hotel?

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentajes Válidos	Porcentajes Acumulados
Válidos	Si	0	0%	0%	0%
	No	3	60%	60%	60%
	No sabe	2	40%	40%	100%
	Total	5	100%	100%	

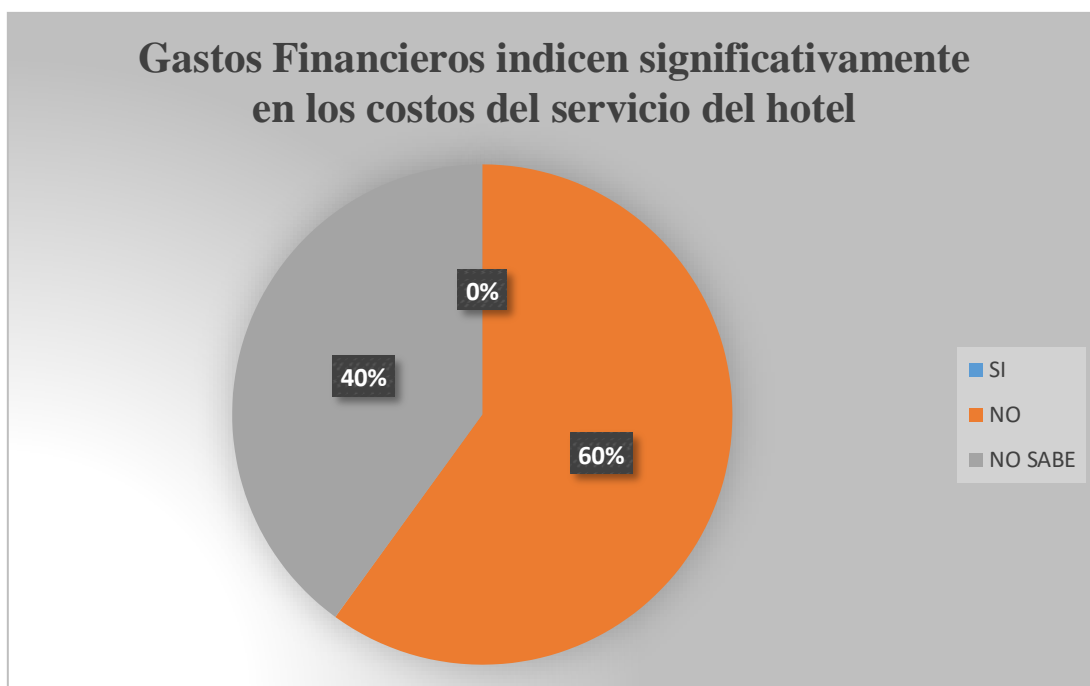


Figura 12. Los gastos financieros inciden significativamente en los costos del servicio del hotel.

Fuente: Elaboración Propia

**Descripción e interpretación:**

El 60% dice que los gastos financieros inciden significativamente en los costos del servicio del hotel, y el 40% no sabe.

### 33 Evaluar la Rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL

Se aplicó la técnica de análisis documental, solicitándose el estado de situación financiera y de resultados de los periodos 2017, 2018 a fin de evaluar la variable de rentabilidad, según se muestra a continuación:

En la evaluación de la Rentabilidad en el año 2018 del Hotel 3 Alfredo´S SCRL se encontraron los siguientes resultados.

<b>RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,081.00</u>	1.02%
	PATRIMONIO NETO	204,661.00	

La rentabilidad del patrimonio del año 2018 es de 1,02%

<b>RENTABILIDAD DEL ACTIVO</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,081.00</u>	1.01%
	ACTIVO TOTAL	205,587.00	

Interpretación: La rentabilidad del activo del año 2018 es de 1,01%

<b>RENTABILIDAD DEL CAPITAL</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,081.00</u>	1.20%
	CAPITAL SOCIAL	173,354.00	

Interpretación: La rentabilidad del capital del año 2018 es de 1,20%

<b>RENTABILIDAD NETA SOBRE VENTAS</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,081.00</u>	4.26%
	VENTAS NETAS	48,887.00	

Interpretación: La rentabilidad neta sobre ventas del año 2018 es de 4.26%

En la evaluación de la Rentabilidad en el año 2017 del Hotel 3 Alfredo'S SCRL se encontraron los siguientes resultados.

<b>RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,992.00</u>	1.48%
	PATRIMONIO NETO	202,580.00	

La rentabilidad del patrimonio del año 2017 es de 1,48%

<b>RENTABILIDAD DEL ACTIVO</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,992.00</u>	1.47%
	ACTIVO TOTAL	203,393.00	

La rentabilidad del activo del año 2107 es de 1,47%

<b>RENTABILIDAD DEL CAPITAL</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,992.00</u>	1.73%
	CAPITAL SOCIAL	173,354.00	

La rentabilidad del capital del año 2017 es de 1,73%

<b>RENTABILIDAD NETA SOBRE VENTAS</b>	<u>UTILIDAD NETA</u>	<u>2,992.00</u>	5.21%
	VENTAS NETAS	57,408.00	

Interpretación: La rentabilidad neta sobre ventas del año 2017 es de 5.21%

### **Resultado de la entrevista al Gerente Hotel 3 Alfredo'S SCRL**

En la entrevista al gerente del HOTEL 3 ALFREDO'S SCRL, se ha encontrado que los precios se calculan en base a comparación de precio de mercado de otros hoteles de la misma categoría, no determina el costo da cada habitación simple y doble teniendo en cuenta los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación que debido a ello se está obteniendo baja la rentabilidad; y finalmente manifiesta que el hotel necesita la implementación un sistema de costos.

### **34 Proponer un diseño de estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo'S SCRL**

En el Hotel 3 Alfredo'S SCRL se ha determinado que este no cuenta con una estructura de costos que muestren los costos reales que le permita fijar sus precios por el servicio que brinda, para ello se ha realizado el cálculo de los costos de materiales, mano de obra directa, costos indirectos de fabricación que se emplea en el hotel y mostrar un estado de ingresos y egresos para determinar la rentabilidad mensual. El desarrollo de esta propuesta se encuentra detallado en el capítulo VII.

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación tiene por propósito; Proyectar una configuración de precios del uso para aumentar el rendimiento del Hotel 3 Alfredo'S SCRL.; hecho el estudio e explicación de los resultados alcanzados de los formularios realizados al personal del Hotel, se ha podido llegar que la investigación no cuenta con un diseño de estructura de costos de servicios.

En el primer objetivo específico, referida al Diagnóstico del actual sistema de costos que aplica el Hotel 3 Alfredo'S SCRL; se aplicó el instrumento de cuestionario a trabajadores del Hotel, obteniéndose como resultado que la mayoría opina que el hotel no tiene una configuración de precios por los usos de hospedaje, cree que los precios por el uso de hospedaje se deben establecer en función al costo en mano de obra directa y materiales directos usados, no se determina el costo unitario de los costos directos, no se registra de forma detallada los costos indirectos en el Hotel, no se lleva un registro contable de la mano de obra indirecta en el costo del servicio, no se lleva un registro contable de materiales indirectos utilizados en el costo del servicio, no se da la determinación del costo del servicio, se incluye la depreciación, no se determina el costo unitario de los costos indirectos, no se lleva un control de gastos del personal administrativo, contribución de usos de terceros, tributos y gastos de usos de gestión, no se lleva un control de gastos de ventas, los gastos financieros inciden significativamente en los costos del servicio del hotel.

La investigación se relaciona con la tesis de Arenas en la que concluye que el Hotel Plaza Real, en el área de costos no se efectúa sistematización de precios por los usos que ofrece el hotel, sino que la preparación de ello se hace por relación de gastos y costos para ser incluidos dentro del estado de ganancias y pérdidas, por tanto, no conocen el valor del costo que genera cada uno de los servicios que allí se brinda.

En el segundo objetivo específico, Evaluar la Rentabilidad del Hotel 3 Alfredo'S SCRL, en el análisis de los estados financieros se determinó que la rentabilidad del patrimonio, la rentabilidad del activo, a rentabilidad del capital y la rentabilidad neta sobre ventas es muy baja porque no se está determinando por habitación los costos de materiales directos, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación; así tenemos que la rentabilidad del patrimonio es 1.02%, rentabilidad del activo es 1.01%, la rentabilidad del capital es 1.20% y la rentabilidad de ventas 4.26 %.

La investigación se relaciona con la tesis de Arenas (2016) titulada "Diseño De Un Sistema De Costo Para El Hotel Plaza Real Que Permita Determinar La Rentabilidad Del Negocio",

en la que concluye que no conocen el valor del costo que genera cada uno de los servicios que brinda, lo que obstaculiza la identificación de la rentabilidad que genera cada una de las habitaciones.

En el tercer objetivo Proponer un diseño de estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad del Hotel 3 Alfredo S SCRL, que en la entrevista al gerente manifiesta que se debe diseñar un sistema de costos para aplicar correctamente la utilización de los materiales, de la mano de obra y gastos indirectos, de esta forma se obtendrá mayor Rentabilidad.

El desarrollo de mi investigación se relaciona con la de (Delgado, 2014) “Diseño de un sistema de costos para El Hotel La Giralda que concluye que el sistema de costos es una herramienta útil para obtener información precisa sobre los costos indirectos desarrollados en la empresa.



## **V. CONCLUSIONES**

La carencia de una adecuada configuración de precios de uso en Hotel 3 Alfredo´S SCRL, y por tener un departamento de contabilidad dentro de la empresa; está originando que no se estén calculando correctamente los costos fijos, costos variables y gastos administrativos y para poder determinar el precio y tomar decisiones en el control de los costos a fin de disminuirlos.

Al realizar el Diagnóstico del actual sistema de costos que aplica el Hotel 3 Alfredo´S SCRL; se ha encontrado que la entidad no cuenta con una configuración de precios por los usos de hospedaje, los precios por el uso de hospedaje no se realiza en función al costo en mano de obra directa y materiales directos, no registra de forma detallada los costos indirectos, no incluye la depreciación en el costo del servicio, no lleva un control de gastos del personal administrativo, tributos, gastos de servicios de gestión.

Al evaluar la Rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL, mediante el análisis de los estados financieros se determinó que la rentabilidad del patrimonio, la rentabilidad del activo, a rentabilidad del capital y la rentabilidad neta sobre ventas es muy baja. Del mismo modo en la entrevista al gerente se ha conocido que la Rentabilidad del Hotel es muy baja debido a que no se está aplicando correctamente los materiales, eficiente utilización de la mano de obra, gastos indirectos y gastos administrativos. Así mismo se ha encontrado que el contador no elabora un estado de ingresos y gastos mensualmente a fin de determinar la rentabilidad y toma de decisiones; solo se conoce la utilidad al término de cada año.

No cuenta con una configuración de precios que nos brinde tomar decisiones en el control de gastos y precios del servicio; para ello se propone un diseño de estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La gerencia debe crear una estructura de costos de servicios para aplicar el sistema de costos dentro del Hotel 3 Alfredo´S SCRL, para así poder llevar un control de costos a fin de conocer cuál es el costo real del servicio.

La gerencia debe aplicar y llevar un control de costos que ayude a identificar la distribución de los costos fijos, costos variables o costos directos, costos indirectos y gastos administrativos de cada área que permitirá conocer con exactitud los costos de servicios para determinar adecuadamente el precio del servicio en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

Para optimizar el rendimiento, la gerencia debe analizar mensualmente los costos fijos, los costos variables y gastos administrativos para hacer las correcciones oportunamente y manejarlos eficientemente; pero para ello también de contar con información financiera verdadera proporcionada por el departamento de contabilidad en forma mensual.

La gerencia debe diseñar una estructura de costos de servicio que les permita conocer correctamente los diferentes elementos del costo para mejorar la rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

## VII. PROPUESTA

Que el Hotel 3 Alfredo´S SCRL cuente con una estructura de costos para fijar sus precios afines de mejorar la rentabilidad, para alcanzar sus metas y objetivos; para ello se ha realizado una recopilación de datos correspondientes al mes de octubre 2018, iniciando con la recopilación datos de habitación ocupadas, para luego determinar los costos y gastos incurridos en dicho mes.

### 1. Habitaciones Reservadas en el mes de octubre 2018

FECHA	CANTIDAD		TOTAL
	HABITACIÓN SIMPLE	HABITACIÓN DOBLE	
01/10/2018	4	1	5
02/10/2018	5	1	6
03/10/2018	6	1	7
04/10/2018	5	2	7
05/10/2018	6	2	8
06/10/2018	4	2	6
07/10/2018	7	2	9
08/10/2018	4	3	7
09/10/2018	6	1	7
10/10/2018	5	3	8
11/10/2018	5	3	8
12/10/2018	4	2	6
13/10/2018	6	2	8
14/10/2018	4	3	7
15/10/2018	7	2	9
16/10/2018	5	3	8
17/10/2018	7	2	9
18/10/2018	6	1	7
19/10/2018	5	3	8
20/10/2018	5	1	6
21/10/2018	8	2	10
22/10/2018	3	1	4
23/10/2018	7	2	9
24/10/2018	5	1	6
25/10/2018	8	3	11
26/10/2018	4	2	6
27/10/2018	7	2	9
28/10/2018	5	2	7
29/10/2018	4	2	6
30/10/2018	6	3	9
31/10/2018	9	2	11
TOTAL	172	62	234

Interpretación: En el mes de octubre 2018 se han reservado 172 habitaciones simples y 62 habitaciones dobles.

## 2. Materiales por Habitaciones

Cantidad	Material	Precio unitario	Total, por Habitación	Habitaciones Ocupadas	Total mensual
1	Papel Higiénico	1.0	1.0	172	258
1	jabón	0.5	0.5		
HABITACIONES SIMPLES			1.5		
Cantidad	Material	Precio unitario	Total por Habitación	Habitaciones Ocupadas	Total mensual
1	Papel Higiénico	1.0	1.0	62	93
1	jabón	0.5	0.5		
HABITACIONES DOBLES			1.5		
<b>TOTAL</b>					<b>351</b>

El material utilizado por habitación simple es S/ 258.00 y por habitación doble es S/ 93.00 en total es S/ 351.00

## 3. Mano de Obra Directa mensual

N° ORDÉN	CARGO	REMUNERACIÓN	ONP 13%	NETO	ESSALUD 9%	Mano Obra Directa
1	RECEPCIONISTA	930	120.9	809.1	83.7	1013.7
1	RECEPCIONISTA	930	120.9	809.1	83.7	1013.7
1	MANTENIMIENTO	930	120.9	809.1	83.7	1013.7
1	LAVANDERA	930	120.9	809.1	83.7	1013.7
<b>TOTAL:</b>		3,720.00	483.60	3,236.40	334.80	4,054.80

La mano de obra directa mensual es S/ 4,054.80

## 4. Determinación de metro cuadrado por habitaciones ocupadas

Tipo de Habitación	Reserva de Habitaciones	M2 por Habitación	Total M2
Habitación Simple	172.00	10.00	1,720.00
Habitación Doble	62.00	14.00	868.00
<b>TOTAL</b>	234.00	24.00	2,588.00

**5. Proyección del costo total mensual del total de habitaciones simples y dobles en el Hotel 3 Alfredo`S SCRL**

HABITACIONES	NÚMERO HABITACIONES	COSTO UNITARIO	COSTO DIARIO	DÍAS	COSTO TOTAL
HABITACIONES SIMPLES	16	29.28	468.48	30	14,054.40
HABITACIONES DOBLES	12	40.39	484.68	30	14,540.40
TOTAL	28		953.16		28,594.80

**6. Proyección precio total mensual del total de habitaciones simples y dobles en el Hotel 3 Alfredo`S SCRL.**

HABITACIONES	Nº HABITACIONES	PRECIO UNITARIO	PRECIO DIARIO	DÍAS	COSTO TOTAL
HABITACIONES SIMPLES	16	40.00	640.00	30	19,200.00
HABITACIONES DOBLES	12	70.00	840.00	30	25,200.00
TOTAL	28		1,480.00		44,400.00

**7. Costo de la Mano de Obra directa por metro cuadrado**

Costo de la mano de obra directa mensual	TOTAL Metro cuadrado	Costo de mano obra directa por M2
4,054.80	2,588.00	1.57

**8. Asignación de costo por habitación.**

Tipo de Habitación	M2 por Habitación	Costo de MOD por M2	Costo de MOD por Habitación	Reservas	Costo Mensual
Simple	10	1.57	15.67	172	2,694.84
Doble	14	1.57	21.93	62	1,359.96
TOTAL					4,054.80

## 9. Distribución de los costos de servicios mensual

DETALLE	TOTAL	ADMINISTRACIÓN	HABITACIONES
		10%	90%
ENERGÍA ELÉCTRICA	360	36	324
AGUA	85	8.5	76.5
TELEFONÍA FIJO/INTERNET	194.5	19.45	175.05
TELEFONÍA CELULAR	132.4	13.24	119.16
SERVICIO DE CABLE	120	12	108
PUBLICIDAD	150	15	135
HONORARIOS CONTADOR EXTERNO	250	25	225
CUOTA MENSUAL CAMARA DE COMERCIO	15	1.5	13.5
IMPUESTO PREDIAL	148.3	14.83	133.47
IMPUESTO A LA RENTA	86	8.6	77.4
LIMPIEZA PÚBLICA (BAJA POLICÍA)	15	1.5	13.5
MATERIAL DE ASEO Y LIMPIEZA (detergente, escoba)	268	26.8	241.2
MATERIAL PARA MANTENIMIENTO	146	14.6	131.4
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN MOVILIDAD LOCAL	125	12.5	112.5
<b>TOTAL</b>	<b>2095.2</b>	<b>209.52</b>	<b>1885.68</b>

## 10. Determinación de los costos por metro cuadrado

Costo De Servicios	Total, M2 Ocupados Mensual	Costo De Servicios Por M2
1885.68	2,588.00	0.73

## 11. Determinación del costo de servicio por habitación

Tipo de Habitación	M2 por Habitación	Costo de servicio por M2	Costo de servicio por Habitación	Reservas	Costo Mensual
Simple	10	0.73	7.29	172	1,253.23
Doble	14	0.73	10.20	62	632.45
<b>TOTAL</b>					<b>1,885.68</b>

## 12. Depreciación del activo fijo

Detalle	Fecha	Valor Del Bien	Porcentaje	Depreciación Anual	Depreciación Mensual
EDIFICIOS	01/01/2018	184,534.00	5%	9,226.70	768.89
MUEBLES Y ENSERES	01/01/2018	40,532.00	10%	4,053.20	337.77
EQUIPOS	01/01/2018	13,457.00	25%	3,364.25	280.35
<b>TOTAL:</b>		<b>238,523.00</b>		<b>16,644.15</b>	<b>1,387.01</b>

## 13. Determinación del costo de depreciación por metro cuadrado

Depreciación	Total, M2 ocupado mensual	Costo de Depreciación por M2
1,387.01	2,588.00	0.54

## 14. Determinación de depreciación por tipo de habitación

Tipo de Habitación	M2 por Habitación	Depreciación por M2	Costo de depreciación por Habitación	Reservas	Costo Mensual	GASTOS ADMINISTRATIVO S 10%	COSTOS HABITACIÓN 90%
Simple	10	0.54	5.36	172	921.81	92.18	829.63
Doble	14	0.54	7.50	62	465.20	46.52	418.68
TOTAL					1,387.01	138.70	1,248.31

## 15. Resumen del Costo Mensual

RESUMEN DE COSTOS MENSUAL			
COSTOS	HABITACIÓN SIMPLE	HABITACIÓN DOBLE	COSTO TOTAL
MATERIAL DIRECTO	258	93	351.00
MANO DE OBRA DIRECTA	2,694.84	1,359.96	4,054.80
COSTOS INDIRECTOS	2,082.87	1,051.12	3,133.99
Total	5,035.71	2,504.08	7,539.79

## 16. Determinación del costo unitario por habitación

DETERMINACIÓN DEL COSTO UNITARIO POR HABITACIÓN			
HABITACIÓN	COSTO TOTAL	RESERVAS HABITACIÓN	COSTO UNITARIO
HABITACIÓN SIMPLE	5,035.71	172	29.28
HABITACIÓN DOBLE	2,504.08	62	40.39
Total	7,539.79	234.00	69.67

## 17. Gastos de administración mensual.

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	
Gerente	1,013.70
Vigilante	850.00
Servicios	209.52
Depreciación	138.70
Total gastos de Administración	2,211.92

## 18. Ingreso mensual de octubre 2018

FECHA	CANTIDAD		P. U		INGRESO DEL DÍA	INGRESO DEL DÍA	TOTAL INGRESO DEL DÍA
	HABITACIÓN SIMPLE	HABITACIÓN DOBLE	HABITACIÓN SIMPLE	HABITACIÓN DOBLE			
01/10/2018	4	1	40	70	160	70	230
02/10/2018	5	1	40	70	200	70	270
03/10/2018	6	1	40	70	240	70	310
04/10/2018	5	2	40	70	200	140	340
05/10/2018	6	2	40	70	240	140	380
06/10/2018	4	2	40	70	160	140	300
07/10/2018	7	2	40	70	280	140	420
08/10/2018	4	3	40	70	160	210	370
09/10/2018	6	1	40	70	240	70	310
10/10/2018	5	3	40	70	200	210	410
11/10/2018	5	3	40	70	200	210	410
12/10/2018	4	2	40	70	160	140	300
13/10/2018	6	2	40	70	240	140	380
14/10/2018	4	3	40	70	160	210	370
15/10/2018	7	2	40	70	280	140	420
16/10/2018	5	3	40	70	200	210	410
17/10/2018	7	2	40	70	280	140	420
18/10/2018	6	1	40	70	240	70	310
19/10/2018	5	3	40	70	200	210	410
20/10/2018	5	1	40	70	200	70	270
21/10/2018	8	2	40	70	320	140	460



22/10/2018	3	1	40	70	120	70	190
23/10/2018	7	2	40	70	280	140	420
24/10/2018	5	1	40	70	200	70	270
25/10/2018	8	3	40	70	320	210	530
26/10/2018	4	2	40	70	160	140	300
27/10/2018	7	2	40	70	280	140	420
28/10/2018	5	2	40	70	200	140	340
29/10/2018	4	2	40	70	160	140	300
30/10/2018	6	3	40	70	240	210	450
31/10/2018	9	2	40	70	360	140	500
TOTAL	172	62			6,880.00	4,340.00	11,220.00

### 19. Estado de Resultados Mensual

VENTAS NETAS	11,220.00
COSTO DE SERVICIOS	7,539.79
UTILIDAD BRUTA	3,680.21
GASTOS ADMINISTRATIVOS	2,211.92
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	1,468.29
IMPUESTO A LA RENTA (10%)	146.83
UTILIDAD NETA	1,321.46

## REFERENCIAS

- Arenas (2016). "Diseño De Un Sistema De Costo Para El Hotel Plaza Real Que Permita Determinar La Rentabilidad Del Negocio". Colombia.
- Adrianzén (2014). "Evaluación del control interno de los procesos operativos y de servicio para el mejoramiento de la Rentabilidad del Gran Hotel San Ignacio – Cajamarca. Periodo 2012". Cajamarca, Perú.
- Chávez y Chávez (2016). "Sistema de Costos por Orden de Producción y rentabilidad del hotel amanecer en el sol 2014-2015, cusco 2016. Cuzco, Perú.
- Chenta (2016). "Determinación De Los Costos De Hospedaje Y Su Influencia En La Rentabilidad Del Hotel Wilson De La Ciudad De Bagua". Bagua, Perú.
- Delgado (2014). "Diseño de un sistema de Costos con el método ABC para El Hotel La Giralda de la ciudad de Ibarra – Ecuador". Ibarra, Ecuador
- Deydis (2014). "Análisis e interpretación de los estados financieros para mejorar la rentabilidad de la empresa Hotel Estrella EIRL 2012 - 2013". Chachapoyas, Perú.
- Garbey (2006). "Sistemas de Contabilidad y Costos".
- Lindo (2015). "Los Costos Basados en Actividades (ABC) y Su Influencia en La Rentabilidad Del Gran Hotel Alturas De La Ciudad De Huaraz, Periodo 2014- 2015". Huaraz, Perú.
- Sánchez (2014). "El Sistema De Costos ABC Y Su Incidencia En La Rentabilidad Del Hotel La Chimenea De La Ciudad De Baños De Agua Santa". Ecuador.
- Boal, N. (2009). Definición de ratios de rentabilidad. Recuperado en: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/ratios-de-rentabilidad.html>.
- Canzoniere, F. (21 de marzo de 2012). HotelBlog.es. Recuperado de HotelBlog.es: <http://www.hotelblog.es/marketing-hoteler/10-fallos-en-las-estrategias-de-precios-de-los-hoteles/>
- Faga, H. &. (24 de noviembre de 2016). T3147i.Pdf. Recuperado de T3147i.Pdf: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18346/1/T3147i.pdf>

Marsano, J. (04 de febrero de 2015). Código: Hoteles. Obtenido de Código: Hoteles:  
<http://www.codigo.pe/tag/hoteles/>

Philip, K. y. (2012). Marketing (Decimocuarta ed.). México: Pearson.

Samuelson, P. y. (2014). Economía (Décimo Octava ed.). México: Mac Graw Hill.

Sinisterra, G. (2011). Contabilidad de Costos. Bogotá: ECOE.

Wiebe, W. (24 de noviembre de 2014). Capítulo 6. Pdf Costo de Servicio. Recuperado de  
Capítulo 6.Pdf Costo de Servicio:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lic/capasso\\_g\\_ag/capitulo6.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lic/capasso_g_ag/capitulo6.pdf)

Campa, F. (2004). La contabilidad de gestión en la industria hotelera: estudio sobre su  
implantación en las cadenas hoteleras en España. Recuperado de  
<[http://www.jggomez.eu/C%20  
Costes%20y%20%20gestion/3%20Sectorial/1%20Modelo %20ABC%20en%20  
Hoteles.pdf](http://www.jggomez.eu/C%20Costes%20y%20%20gestion/3%20Sectorial/1%20Modelo%20ABC%20en%20Hoteles.pdf)>.

Adame, R. (2000). Costeo basado en actividades: conceptos teóricos y metodología de  
implementación. Recuperado de <  
<http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020130910/1020130910.PDF>>

Delgado, W. (2010). Sistemas de contabilidad y costos en las empresas hoteleras.  
Recuperado de <[http://www.jggomez.eu/C%20  
Costes%20y%20%20gestion/3%20Sectorial/1%20Modelo% 20ABC%20en%20  
Hoteles.pdf](http://www.jggomez.eu/C%20Costes%20y%20%20gestion/3%20Sectorial/1%20Modelo%20ABC%20en%20Hoteles.pdf)>.

Choy, E. (2012). Dilema de los costos en las empresas de servicios. Revista Quipukamayoc,  
20(37), 7-14 recuperado de <[http:  
//sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/-publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-  
1/pdf/a02v35n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/-publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-1/pdf/a02v35n1.pdf)>

Alfaro, G. (2003). El sistema de costos ABC como estrategia financiera para elevar  
competitividad en el sector hotelero; Universidad Michoacana de San Nicolás De  
Hidalgo. Recuperado de [https://prezi.com/ubyivom1jmw/implementacion-de-un-  
modelo-de-costos-abc-hotel-four-points/](https://prezi.com/ubyivom1jmw/implementacion-de-un-modelo-de-costos-abc-hotel-four-points/), consultado el 19/10/2015.

- García, M. (1998). Sistema de costeo basado en actividad; México recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/491/1/02%20ICA%20095%20TESIS.pdf>. Consultado el 15/05/2016
- Alhola, K. & Lauslahti, S. (2000). Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo. Werner Söderström Oy.
- Andersson, J., Ekström C., Gabrielsson, A. (2001). Kannattavuussuunnittelu- ja laskenta. Juva. WS Bookwell Oy.
- Armstrong, M. (2001). Handbook of Management Techniques. 3rd addition. London. Kogan Page Ltd.
- Baker, K. & Powell, G. (2005). Understanding Financial Management: A Practical Guide. Cornwall. Blackwell Publishing Ltd.
- Bhimani, A., Horngren, C., Datar, S., Foster, G. (2008). Management and Cost Accounting, 4th Edition. New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Brown, T. Harvard Business Review. Design Thinking. <http://mwopa.com/wp-content/uploads/2011/10/Change-by-Design-MWOREview.pdf> (Accessed on 3rd of March).
- Bruhn M. & Georgi D. (2006). Services Marketing: Managing the Service Value Chain. Edinburg. Pearson Education Ltd. Drucker, P. 1955. The Practice of Management. London. Heinemann.
- Drury, C. (2008). Management and Cost Accounting. 7th Edition. London. Cengage Learning.
- Ghauri P. & Grnhaug K. (2002). Research Methods In Business Studies: A Practical Guide. 3rd Edition. London. Prentice Hall.

Gregory, E. (2010). Would you like profits with that? The ten essential keys for building a profitable business. Australia. Gregory Business Holdings Pty Ltd.

Heikkilä P. & Saranpää, T. (2008). Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Vantaa. Hansaprint Direct Oy.

Hennig-Thurau T. & Hansen U. (2000). Relationship Marketing. Gaining Competitive Advantage Through Customer Satisfaction and Customer Retention.

Heidelberg. Springer-Verlag GmbH. Hettinger, W., Dolan-Heitlinger, J. (2011) Finance Without Fear: A Guide to Creating and Managing a Profitable Business. Windham. The Institute of Finance and Entrepreneurship, LLC.

Investopedia. <http://www.investopedia.com/terms/p/profit.asp#axzz2K180ipiF> (Accessed on 5th of February 2013).

Investopedia. [http://www.investopedia.com/terms/v/vertical\\_analysis.asp](http://www.investopedia.com/terms/v/vertical_analysis.asp) (Accessed on 14th of April 2013).

Jagels, M. (2007). Hospitality management accounting. 9th Edition. Hoboken. John Wiley & Sons Inc.

Jorgensen, D. (1989). Participant Observation: A Methodology for Human Studies. London. Sage Publications Inc.

Larsen P., Tonge R., Lewis A. (2006). Strategic planning and design in the service sector. Management Decisión Vol. 45 No. 2, pp. 180-195. Emerald Group Publishing Limited.





## ENTREVISTA AL GERENTE DEL HOTEL ALFREDO'S SCRL

1. ¿Cómo calcula el precio del servicio en el Hotel?

-----  
-----

2. ¿La Rentabilidad que se está obteniendo es alta?

.....  
.....

3. ¿Cree usted que al utilizar un sistema de costos mejorara la Rentabilidad del hotel Alfredo'S SCRL?

.....  
.....

4. ¿Cree usted que al utilizar un sistema de costos directo mejoraría la toma de decisiones dentro del Hotel Alfredo'S SCRL?

.....  
.....

5. ¿Elabora mensualmente un estado de ingresos y gastos para determinar la utilidad?

No se determina un estado mensual de ingresos y gastos para conocer mes a mes la utilidad a fin de determinar el costo y la ganancia o pérdida. El contador solo declara mensualmente a la SUNAT los ingresos y los gastos de compra de bienes y servicios

.....  
.....



## **Resultado de la Entrevista al gerente del HOTEL 3 ALFREDO´S SCRL**

1. ¿Cómo calcula el precio del servicio en el Hotel?

Los precios se calculan en base a comparación de precio de mercado de otros hoteles de la misma categoría.

2. ¿La Rentabilidad que se está obteniendo es alta?

No, la rentabilidad es muy baja debido a que no se determinan el costo de cada habitación simple y doble de los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.

3. ¿Cree usted que al utilizar un sistema de costos mejorara la Rentabilidad del hotel Alfredo´S SCRL?

Sí, porque se aplicaría correctamente la utilización de los materiales, eficiente utilización de la mano de obra y gastos indirectos, de esta forma se obtendrá mayor Rentabilidad.

4. ¿Cree usted que al utilizar un sistema de costos directo mejoraría la toma de decisiones dentro del Hotel Alfredo´S SCRL?

Sí, porque al utilizar un sistema de costos directo, podemos determinar nuestros costos reales y tomar decisiones adecuadas para la institución y generar mayor Rentabilidad.

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título del Proyecto** : "DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS DE SERVICIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL 3 ALFREDO'S SCRL - BAGUA 2018"

**Nombre del estudiante:** ELSA MABEL SANTA CRUZ VASQUEZ

**Experto:** Mg. CPCC DIEGO FERRE LOPEZ

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

**Observaciones:**.....  
 .....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

Fecha, 14/06/2018



Mg. CPCC. Diego Ferré López  
 DNI: 16551967

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título del Proyecto** : "DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS DE SERVICIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL 3 ALFREDO'S SCRL - BAGUA 2018"

**Nombre del estudiante:** ELSA MABEL SANTA CRUZ VASQUEZ

**Experto:** MG. ELIZABETH SANTA CRUZ VASQUEZ

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular			X		
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

**Observaciones:**.....  
 .....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

Fecha, 20-06-19



C.P.C. Elizabeth Santa Cruz Vasquez  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**HOTEL 3 ALFREDO'S SRL**  
**RUC N° 20487475239**  
**BALANCE GENERAL AL 31 DICIEMBRE 2018**

	PERIODO 2018
<b>ACTIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	87,772.00
Caja y Bancos	
Valores Negociables	
Cuentas por Cobrar Comerciales	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	
Otras Cuentas por Cobrar	
Existencias	
Gastos Pagados por Anticipado	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	87,772.00
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	
Inversiones Permanentes	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)	238,523.00
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)	120,708.00
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Activo	
Otros Activos	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	205,587.00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	293,359.00

	PERIODO 2018
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	926.00
Sobregiros y Pagarés Bancarios	
Cuentas por Pagar Comerciales	
Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Otras Cuentas por Pagar	
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	926.00
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Ingresos Diferidos	
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	0.00
<b>TOTAL PASIVO</b>	926.00
Contingencias	
Interés minoritario	
<b>PATRIMONIO NETO</b>	
Capital	173,354.00
Capital Adicional	
Acciones de Inversión	
Excedentes de Revaluación	
Reservas Legales	
Otras Reservas	2,081.00
Resultados Acumulados	29,226.00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	204,661.00
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	205,587.00

  
 C.P.C. Gloria Wanda Jirape Pinillos  
 JEFE DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD

**HOTEL 3 ALFREDO'S SRL**  
**RUC N° 20487475239**  
**ESTADO DE RESULTADOS**

DESCRIPCIÓN	PERIODO 2018
Ventas Netas (ingresos operacionales)	48,887.00
Costo de ventas	
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>48,887.00</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	
Gastos de Administración	46,575.00
Gastos de Venta	
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>2,312.00</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>	
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	
Otros Ingresos	
Otros Gastos	
Resultados por Exposición a la Inflación	
<b>Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias</b>	<b>2,312.00</b>
Participaciones	
Impuesto a la Renta	231.00
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	
Interés Minoritario	
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>2,081.00</b>

  
 C.P.C. Gloria María Jirón Pintado  
 JEFE DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD

**HOTEL 3 ALFREDO'S SRL**  
**RUC N° 20487475239**  
**BALANCE GENERAL AL 31 DICIEMBRE 2017**

	PERIODO 2017
<b>ACTIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	84,577.00
Caja y Bancos	
Valores Negociables	
Cuentas por Cobrar Comerciales	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	
Otras Cuentas por Cobrar	
Existencias	
Gastos Pagados por Anticipado	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	84,577.00
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	
Inversiones Permanentes	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)	238,523.00
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)	120,708.00
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Activo	
Otros Activos	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	202,392.00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	286,969.00

	PERIODO 2017
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	813.00
Sobregiros y Pagarés Bancarios	
Cuentas por Pagar Comerciales	
Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Otras Cuentas por Pagar	
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	813.00
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Ingresos Diferidos	
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	0.00
<b>TOTAL PASIVO</b>	813.00
Contingencias	
Interés minoritario	
<b>PATRIMONIO NETO</b>	
Capital	173,354.00
Capital Adicional	
Acciones de Inversión	
Excedentes de Revaluación	
Reservas Legales	
Otras Reservas	2,792.00
Resultados Acumulados	26,434.00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	202,580.00
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	203,393.00

  
 C.P.A. Gladys Jirafal  
 JEFE DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD

**HOTEL 3 ALFREDO'S SRL**  
**RUC N° 20487475239**  
**ESTADO DE RESULTADOS**

DESCRIPCIÓN	PERIODO 2017
Ventas Netas (ingresos operacionales)	57,408.00
Costo de ventas	
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>57,408.00</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	
Gastos de Administración	54,084.00
Gastos de Venta	
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>3,324.00</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>	
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	
Otros Ingresos	
Otros Gastos	
Resultados por Exposición a la Inflación	
<b>Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias</b>	<b>3,324.00</b>
Participaciones	
Impuesto a la Renta	332.00
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	
Ingresos Extraordinarios	
Gastos Extraordinarios	
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	
Interés Minoritario	
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>2,992.00</b>

  
 G.P.C. Gloria María Albala Pizarro  
 JEFE DE LA DIVISIÓN DE CONTABILIDAD

## CARTA DE AUTORIZACION

Yo, Alfredo Burga Li, gerente general del Hotel 3 Alfredo'S de la ciudad de Bagua, **AUTORIZO** a la Srta. Elsa Mabel Santa Cruz Vásquez, estudiante de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo de la Ciudad de Chiclayo para que utilice información de mi hotel para su elaboración de tesis y fines académicos, el cual lleva por título "Diseño De Una Estructura De Costos De Servicio Para Mejorar La Rentabilidad En El Hotel 3 Alfredo'S SCRL – Bagua 2018".



Bagua, 20 de junio del 2019

**HOTEL 3 ALFREDO'S S.R.L.**  
De lejos el primero  
RUC 20487475239  
Jr Comercio # 462-468 Altos B  
**ALFREDO BURGA LI**  
GERENTE