



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE COSTOS POR SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DEL SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. José Anderson Espejo Salas
Bach. Jeankarlo Marthin Palomino Pinedo

Asesor:

Dra. Rossana Magally Cancino Olivera

Trujillo – Perú
2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **José Anderson Espejo Salas y Jeankarlo Marthin Palomino Pinedo**, denominada:

**“PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE COSTOS POR SERVICIO
PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DEL SERV. TURIST. HOSTAL EL
PALACIO SRL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO AÑO 2018”**

Dra. Rossana Magally Cancino Olivera
ASESOR

Ms. Roger Hurtado Rojas
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Henry Ventura Aguilar
JURADO

Dr. Carlos Pastor Casas
JURADO

DEDICATORIA

*A Dios por darme la vida, por su amor y
fortaleza para continuar con las metas
propuesta por mi persona.*

Anderson

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, quien
me ha dado su fortaleza para cumplir con mis
metas personales y en segundo lugar a mi
familia que siempre me han dado todo su apoyo
en el cumplimiento de mis objetivos.*

Jeankarlo

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su apoyo moral brindado continuamente durante todo este tiempo, por su amor y fortaleza constante en cada etapa de mi vida.

Anderson

Agradezco a todos aquellos que me brindaron su apoyo incondicional durante todo este periodo académico realizado y así mismo a los docentes de la Universidad Privada del norte quienes con su conocimiento me brindaron el apoyo necesario para lograr concluir con éxito la carrera.

Jeankarlo

ÍNDICE

Contenido

| | |
|--------------------------------|------|
| APROBACIÓN DE LA TESIS..... | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | v |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA..... | 34 |
| CAPÍTULO 4. RESULTADOS | 37 |
| CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN..... | 63 |
| CONCLUSIONES | 64 |
| RECOMENDACIONES..... | 65 |
| REFERENCIAS..... | 66 |
| ANEXOS | 71 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Estado de ganancias y pérdidas | 12 |
| Tabla 2 Diferencia de costos por órdenes de producción y costos por proceso | 23 |
| Tabla 3 Operacionalización de las variables de estudio | 32 |
| Tabla 4 Cuenta la Empresa con un sistema contable formal | 37 |
| Tabla 5 La empresa tiene controles y registros, para la determinación de los costos | 38 |
| Tabla 6 Considera que la empresa valora y registra sus costos adecuadamente | 38 |
| Tabla 7 Cuál es la base de registro utilizada para controlar los costos de servicio | 38 |
| Tabla 8 Qué método de validación utiliza para sus inventarios | 39 |
| Tabla 9 Cada cuánto se liquidan los costos de servicio | 39 |
| Tabla 10 La empresa cuenta con una estructura contable | 40 |
| Tabla 11 Cuáles de ellos tienen mayor dificultad su distribución contable | 40 |
| Tabla 12 Cuál es la base para distribuir los costos indirectos de servicio | 40 |
| Tabla 13 La distribución actual de los costos indirectos de servicio, se obtienen costos reales | 41 |
| Tabla 14 Cuáles son las tendencias de los últimos 2 años de los costos | 41 |
| Tabla 15 Qué área considera conveniente que es la más idónea | 42 |
| Tabla 16 Estaría dispuesto a proponer un modelo de costos basados en actividades | 42 |
| Tabla 17 Costos basado en actividades contribuirá a la medición y cuantificación | 42 |
| Tabla 18 La medición y cuantificación de los costos contribuye a la viabilidad del negocio | 43 |
| Tabla 19 Costo directo por servicio de habitación | 44 |
| Tabla 20 Costo indirecto (mano de obra y servicios) | 44 |
| Tabla 21 Costo indirecto depreciación por habitación | 45 |
| Tabla 22 Utilidad según modelo actual de la empresa | 45 |
| Tabla 23 Balance general SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL | 47 |
| Tabla 24 Estado de Ganancias y Pérdidas SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL | 48 |
| Tabla 25 ROA 2016 – 2017 | 48 |
| Tabla 26 ROE 2016 – 2017 | 50 |
| Tabla 27 Rentabilidad neta 2016 – 2017 | 51 |
| Tabla 28 Costos directos por servicio de habitación | 53 |
| Tabla 29 Costo Indirecto por demanda de habitación (Mano de Obra y Servicio) | 54 |
| Tabla 30 Costo Indirecto depreciación por habitación | 54 |
| Tabla 31 Utilidad según el modelo de costo por servicio | 54 |

| | |
|---|----|
| Tabla 32 Maximización de la rentabilidad por habitación (mensual) | 55 |
| Tabla 33 Estados y Resultados proyectado (SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL)..... | 56 |
| Tabla 34 Rentabilidad proyectada..... | 60 |
| Tabla 35 Propuesta de hoja de costo por servicio | 61 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura. 1. Diferencias Entre Los Sectores | 25 |
| Figura. 2 Organigrama de SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL..... | 37 |
| Figura. 3 ROA periodo 2016 | 49 |
| Figura. 4 ROA periodo 2017 | 49 |
| Figura. 5 ROE periodo 2016 | 50 |
| Figura. 6 ROE periodo 2017 | 50 |
| Figura. 7 Rentabilidad neta periodo 2016 | 51 |
| Figura. 8 Rentabilidad neta periodo 2017 | 52 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Propuesta de un Modelo de Gestión de Costos por Servicio para Optimizar la Rentabilidad del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de la ciudad de Trujillo año 2018; tiene como objetivo determinar un modelo de gestión de costos por servicio que optimice la rentabilidad de la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL. El diseño de la investigación fue no experimental descriptiva, para lo cual se utilizó las técnicas de observación y encuesta, con los instrumentos de fichas de observación y la entrevista. El procedimiento seguido fue entrevistar al área ejecutiva de la empresa y recoger en las fichas de observación la forma de determinar sus costos y gastos. Las conclusiones obtenidas fueron que un sistema de costo por servicio optimiza la rentabilidad del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de S/ 29 577,27 a S/ 40 219,25 con un aumento del 35,98%. Todo esto, manteniendo los costos actuales y una ocupación promedio del 60% de las habitaciones doble, triple y matrimoniales la empresa obtiene resultados positivos en el cierre del periodo. Por otro lado, el modelo de costo por servicio, permitirá ordenar y establecer los costos directos e indirectos con los que la empresa trabajará en el servicio de alojamiento.

Palabras claves: Modelo de Costos, Costos por Servicios, Rentabilidad.

ABSTRACT

The present research work entitled Proposal of a Cost Management Model for Service to Optimize the Profitability of the SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL in the city of Trujillo, 2018; its objective is to determine a cost management model per service that optimizes the profitability of the SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL Company. The design of the research was non-experimental descriptive, for which the observation and survey techniques were used, with the instruments of observation sheets and the interview. The procedure followed was to interview the executive area of the company and collect in the observation sheets the way to determine their costs and expenses. The conclusions obtained were that a cost-per-service system optimizes the profitability of SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL from S/ 29 577.27 to S/ 40 219.25 with an increase of 35.98%. All this, maintaining the current costs and an average occupation of 60% of the double, triple and matrimonial rooms, the company obtains positive results at the end of the period. On the other hand, the cost-per-service model will allow ordering and establishing the direct and indirect costs with which the company works in the hosting service.

Key words: Cost Model, Cost for Services, Profitability.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La globalización y el turista extranjero a través de los años ha generado en el Perú, un crecimiento y aumento de las divisas. Así mismo en el 2004 llegaron 1,35 millones de turistas que gastaron US\$ 1 232 millones durante su estadía, de igual forma en el 2013 esas cifras llegaron a 2,03 millones de turistas con un gasto de US\$ 1 840 millones; y en el 2014 a 2,11 millones de turistas generando un ingreso de US\$ 1 890 millones (Diario Gestión, 2014).

Por otra parte, el sector turismo como negocios ocupa el segundo lugar en nuestro país. Los mercados de interés latinoamericanos son los principales emisores de este tipo de turistas, al igual que Estados Unidos y España. Hay que mencionar que el 69% de extranjeros que visitó el Perú lo hizo sin adquirir un paquete turístico en una agencia de viajes, aunque hay diferencias según el continente de procedencia. Asimismo, alrededor de la mitad de turistas se hospeda en hoteles u hostales de 1 o 2 estrellas, principalmente los menores de 25 años (Prom Perú, 2014).

En el Perú, el sector hotelero se encuentra en un fuerte crecimiento se estima que el 40% de ocupación de habitaciones de hostales y hospedajes son por concepto de turismo emprendedor. De personas que de diversas regiones del país viajan continuamente por motivos de negocios. Los principales sectores económicos involucrados en este turismo empresarial están el comercio, la agroindustria, la minería, la ganadería y los servicios empresariales (Capital, 2013).

En el sector hotelero se están registrando nuevas tendencias, tales como nuevos dispositivos y software, así como cambios en los comportamientos dentro de las organizaciones, así lo explicó Carlos Diez de la Lastra, CEO de Les Roches. Un director de hotel tiene que gestionar dos cosas, la atención al cliente y los incidentes operativos. Debe de tener un plan de trabajo muy riguroso con el cual controla el 80% del hotel y para el 20% restante, un plan de contingencia. La inmediatez es vital (Baz, 2016).

Dicho lo anterior, se puede mencionar que las empresas mantienen una estabilidad económica ante la competencia de los mercados, logrando así trascender las organizaciones y la administración de los negocios. De manera semejante, las utilidades que genere la organización dependen directamente de la buena administración y eficiencia de las operaciones. Además, que el desarrollo empresarial de los diversos sectores depende de cómo se optimice los costos, sin dejar de lado la calidad del servicio, para así mantener la rentabilidad de la organización.

Por otro lado, el manejo de los costos y su incidencia en la rentabilidad es una de las falencias de la gran mayoría de las MYPES del Perú. Si analizamos hoy en día no existe aún una cultura sobre la importancia y el manejo de los costos, de igual manera se indica que hasta el momento el sistema de costo que manejan las actuales empresas son empíricos y no muestran los costos correctamente para que puedan ser utilizados en la toma de decisiones y determinar la rentabilidad de la empresa.

El SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL en los últimos dos años viene presentado una baja rentabilidad, lo cual se ha reflejado en los estados financieros ver (Tabla1). Esto a generado una alta preocupación para el propietario en lo que respecta a la estabilidad de su negocio, él analizó la gestión de su empresa y pudo determinar que uno de los problemas se debe a la ineficiencia en el manejo de sus costos, la que se elaboró de forma empírica por la falta orientación. Es por esa causa que no se puede determinar con exactitud los costos reales y la ganancia, para la adecuada toma de decisiones. Además, esto está afectando el crecimiento económico de la organización en el sector que trabaja.

Tabla 1

Estado de ganancias y pérdidas por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 – 2017 y Proyectado 2018.

| Descripción | 31/12/2016 | 31/12/2017 | Proyectado |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Ventas | S/ 262 340,00 | S/ 249 924,55 | S/ 226 800,00 |
| Menos: Costo de Servicios | S/ 156 956,34 | S/ 138 734,97 | S/ 68 401,20 |
| Utilidad bruta | S/ 105 383,66 | S/ 111 189,58 | S/ 158 398,80 |
| Menos: Gastos de Ventas | S/ 19 250,00 | S/ 20 460,00 | S/ 12 670,00 |
| Gastos Administrativos | S/ 48 000,00 | S/ 48 776,00 | S/ 91 670,55 |
| Utilidad de operación | S/ 38 133,66 | S/ 41 953,58 | S/ 54 058,25 |
| Más/Menos: Ingresos y (Egresos) | S/ 0,00 | S/ 0,00 | S/ 0,00 |
| Utilidad antes de impuestos | S/ 38 133,66 | S/ 41 953,58 | S/ 54 058,25 |
| Menos: Impuesto a la renta | S/ 11 249,43 | S/ 12 376,31 | S/ 15 947,18 |
| Utilidad del Ejercicio | S/ 26 884,23 | S/ 29 577,27 | S/ 38 111,07 |

Fuente: Registros de SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

Los principales productos que oferta son:

- Habitación simple
- Habitación doble
- Habitación triple
- Habitación matrimonial

Cuyas características se mencionan a continuación:

- H. Simple: superficie de 20m², posee una cama individual de 1½ plaza, tiene un mobiliario básico, posee cuarto de baño personal.
- H. Doble: superficie de 30m², posee dos camas individuales de 1½ plaza, tiene un mobiliario básico, posee cuarto de baño privado, decoración cálida.
- H. Triple: superficie de 30 m². Posee 2 tipos de habitaciones: tres camas individuales de 1½ plaza, o una cama matrimonial más una cama de 1½ plaza. Tiene mobiliario y cuenta con un baño privado, asimismo una decoración cálida.
- H. Matrimonial: superficie de 30m², posee una cama matrimonial de 2 plazas, decoración cálida, y tiene un baño privado.

Resumiendo, SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, presenta un gran problema, el no contar con un adecuado modelo de gestión de costos por servicio que le permita controlar y medir sus precios; esta observación identificada en la organización no ha permitido un desarrollo eficiente de las operaciones, las cuales se ven reflejadas hoy en día en la rentabilidad de la empresa.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera un modelo de gestión de costos por servicio optimiza la rentabilidad de la empresa SERV? TURIST. ¿HOSTAL EL PALACIO SRL de la ciudad de Trujillo – 2018?

1.3. Justificación

Teórica. – El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, porque mediante la aplicación de la teoría del sistema de costo, se pretende buscar soluciones para mejorar la rentabilidad y resultado final de la empresa.

Aplicativo. - La investigación de este proyecto tiene como finalidad encontrar soluciones, ante la inadecuada gestión de los costos que luego se ve reflejado en el resultado final de la empresa, por tal motivo se buscara el compromiso de los trabajadores, para que de esta manera se puedan adoptar medidas eficaces y aumente la rentabilidad.

Valorativa. - La presente investigación se realizará con la finalidad de proponer un sistema de costo que no solo permita mejorar el desarrollo empresarial, sino innovar y mejorar la gestión operativa de la empresa, para que de esta manera se tomen decisiones correctas que permitan aumentar el crecimiento y permanencia de la misma.

Académica. - La aplicación de este proyecto tiene la finalidad de contribuir a los estudiantes y profesionales interesados para que tengan una fuente de investigación sobre el sistema de costo por servicios y lo que puede aportar a una empresa en términos de eficiencia y eficacia empresarial.

1.4. Limitaciones

Existen limitaciones para el proyecto en cuanto a información sobre los costos de años anteriores de la empresa. Por lo que se coordinó con el dueño del establecimiento una serie de reuniones en diferentes fechas, para recaudar la información necesaria y validar los datos que se utilizaran en la investigación en desarrollo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar una propuesta de modelo de gestión de costos por servicio para optimizar la rentabilidad del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de la ciudad de Trujillo año 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el modelo de manejo de costos que realiza la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.
- Analizar la rentabilidad de la empresa de SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL
- Analizar, evaluar y proyectar un modelo de sistema de costos por servicios para de la empresa de SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Pazquel (2015), en su tesis titulada “Implementación de un sistema de costos por procesos de los derivados de la leche y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de agricultores agropecuarios de Pucayacu”. Indica que, al aplicar la contabilidad de costo por procesos a la producción de la empresa, permitirá mejorar la gestión administrativa y financiera de la organización. La metodología aplica en el estudio, fue de tipo descriptivo-correlativo donde se buscó evidencia del sistema de costo actual y la relación que existe entre las variables. Finalmente se concluyó el estudio mencionando que la empresa actual no cuenta con un sistema de costo, lo que dificulta saber la realidad actual de la empresa en cuanto a su crecimiento. El antecedente contribuye a evidenciar la diferencia que existe entre llevar la contabilidad de una forma empírica que con una técnica de costos.

Palma (2013), en su tesis titulada “Sistema de costos por procesos y su incidencia en la rentabilidad, de la empresa Soltex, de la ciudad de Ambato, en el primer semestre de 2012”. En su estudio realizado expone que, busca identificar si incide el sistema de costo en la rentabilidad de la empresa. Para el estudio el investigador utilizó una metodología de tipo descriptivo-correlacional, donde se revisó la bibliografía y antecedentes para contrastarla con los datos obtenidos de la empresa. Finalmente, el autor concluyó identificando en su investigación que la empresa no maneja adecuadamente la contabilidad de costo, generando que los recursos no se utilicen de manera correcta dentro de la organización. El antecedente contribuye a la investigación resaltando que el realizar una contabilidad de forma óptima, permitirá un mejor resultado al término del ejercicio.

Guato (2013), en su tesis titulada “Los costos de producción por procesos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Dextex Urban de la ciudad de Pelileo en el segundo semestre del año 2011”. En su estudio realizado, el autor buscó determinar si los costos de producción influyen en la rentabilidad de la organización. La metodología empleada por el investigador fue de tipo descriptivo-correlacional, donde se busca la relación de las variables para determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa, mediante el análisis de los datos bibliográficos y los datos obtenidos de la organización. Finalmente, el autor concluyó su investigación determinando que la empresa no cuenta con un sistema de costo establecido y que las operaciones se realizan de forma empírica las cuales influyen en la rentabilidad de la organización. El antecedente contribuye a evidenciar que un adecuado sistema de costos permite mejorar la rentabilidad de la empresa.

Cisneros (2012), en su tesis titulada “Implementación del sistema de costos por procesos y por órdenes de producción y su incidencia en los resultados de la empresa Planhofa C.A”. En

su investigación, el autor determino que el sistema de costo influye de manera directa en los resultados de la empresa, por lo que se buscó mejorar los procesos de los costos. Para la realización de la investigación el autor utilizo la metodología de tipo descriptivo-correlacional, donde se buscó mediante la revisión bibliográfica y los datos de campo obtenido, la propuesta de mejora a la problemática encontrada. Finalmente, el autor concluyo la investigación afirmando que la empresa no cuenta con un óptimo sistema de costo que permita establecer un adecuado proceso de costo en los recursos usados por la empresa. El antecedente contribuye a evidenciar que un adecuado sistema de costos permite mejorar no solo la rentabilidad de la empresa sino su posicionamiento.

García (2017), en su tesis titulada “Evaluación de los costos y propuesta de un sistema de costos por procesos en la empresa pesquera Flores S.A.C en el distrito Nuevo Chimbote – 2017”. En su estudio el autor menciona que busca diagnosticar el modelo actual de costo, para así proponer un sistema de costo adecuado que le permita determinar su rentabilidad de manera eficiente. Para la realización del estudio el autor utilizo la investigación de tipo descriptivo, donde recolecto los datos de la empresa mediante la observación para después analizarlos y determinar una propuesta de mejora al sistema de costo actual. Finalmente, el autor concluyo la investigación exponiendo que la empresa no cuenta con un proceso de costo formal, generando de esta manera un bajo rendimiento en la rentabilidad de la empresa. El antecedente contribuye a evidenciar que un adecuado sistema de costos permite mejorar no solo la rentabilidad de la empresa sino el control de sus procesos.

Soncco (2017), en su tesis titulada “Incidencia de los costos por procesos continuos en la producción y comercialización de Quinoa y su rentabilidad económica en la provincia de Melgar - departamento Puno 2016”. En la investigación, el autor busca determinar que el sistema de costo mejora la rentabilidad y distribución de los recursos de la empresa para volverla más competitiva ante el mercado empresarial. La metodología empleada por el autor fue de tipo descriptiva- correlativa, para determinar si las variables se encuentran relacionadas en la gestión empresarial y si estas influyen en la rentabilidad. Finalmente, el autor concluye el estudio mencionando que el sistema de costo por proceso mejora el precio del producto, generando un crecimiento rentable a la empresa, que se ve reflejado al momento de mostrar los resultados finales. El antecedente contribuye a evidenciar que un adecuado sistema de costos permite mejorar los estados financieros y mejorar la eficiencia de la gestión de costos.

Mautino y Perdomo (2017), en su tesis titulada “Aplicación de los costos por procesos y su efecto en la rentabilidad de la empresa tabacalera del oriente S.A.C. en el año 2014”. En la investigación los autores buscan determinar si la aplicación de un sistema costo por proceso aumenta la rentabilidad y mejora las operaciones de sus recursos en la empresa. Los autores para el estudio utilizaron una metodología de tipo descriptivo-correlativo para analizar la

relación que existe entre las dos variables y determinar la influencia de ambas en el resultado final de la organización. Finalmente, los autores concluyeron la investigación afirmando que el sistema costo tiene un efecto positivo en la mejora de los costos y la rentabilidad de la empresa. El antecedente contribuye a evidenciar que un adecuado sistema de costos permite mejorar no solo la rentabilidad de la empresa sino las metas y los objetivos institucionales.

Vargas (2016), en su tesis titulada "Implantación de un sistema de costos por proceso y su efecto en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color SA". En el estudio el autor determino aplicar un sistema de costos por procesos para optimizar los procesos y aumentar la rentabilidad de la organización. La metodología aplicada a la investigación fue de tipo correlativa para determinar su incidencia en la variable dependiente y demostrar que mejorando los procesos aumenta la rentabilidad de la empresa. Finalmente, el autor concluye mencionando que la empresa maneja empíricamente los costos de producción, lo cual genera que la rentabilidad de la organización disminuya en el resultado. El antecedente contribuye a evidenciar que un adecuado sistema de costos permite mejorar no solo la rentabilidad de la empresa sino la simplificación del cálculo de los costos unitarios.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Contabilidad de costos

Polimeni (1997), menciona que "la contabilidad de costos o gerencial se encarga principalmente de la acumulación y del análisis de la información relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, el control y la toma de decisiones" (p.03). También indica que es importante la adaptación de la contabilidad de costos porque permita satisfacer las necesidades de nuevo ambientes comerciales, y aclara partir del actual desafío que enfrenta los contadores de costos.

Así mismo, Colín (2008), señala que es un sistema de información empleado para predeterminar, registrar, acumular, controlar, analizar, direccionar, interpretar e informar todo lo relacionado con los costos de producción, venta, administración y financiamiento.

- Objetivos de la contabilidad de costos

Colín (2008) indica que la contabilidad de costos sigue algunos objetivos como:

Contribuir a fortalecer los mecanismos de coordinación y apoyo entre todas las áreas (compras, producción, recursos humanos, finanzas, distribución, ventas, etc.), para el logro de los objetivos de la empresa.

Determinar costos unitarios para establecer estrategias que se conviertan en ventajas competitivas sostenibles, y para efectos de evaluar los inventarios de producción en proceso y de artículos terminados.

Generar información que permita a los diferentes niveles de dirección una mejor planeación, evaluación y control de sus operaciones.

Controlar los costos incurridos a través de comparaciones con costos previamente establecidos y, en consecuencia, descubrir ineficiencias.

- Concepto de costo

García (2008), considera que “el costo es el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen a cambio de bienes o servicios que se adquieren.” (p. 09). En el momento de la adquisición se incurre en el costo, lo cual puede originar beneficios presentes o futuros y, por lo tanto, tratarse como:

Costos del producto o costo inventariables (costo) son todos aquellos costos relacionados con la función de producción; es decir, de materia prima directa, de mano de obra directa y de cargos indirectos. Por otra parte, se menciona que los costos se incluyen en los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados, y se reflejan como activos circulantes dentro del balance de la empresa.

Costos del periodo a costos no inventariables (gastos) este tipo de costo con aquellos que se identifican con intervalos de tiempo y no con los productos elaborados. Estos se relacionan con las actividades de venta y administración de la empresa. Estos no se incluyen dentro de los inventarios: se llevan al estado de resultados a través del renglón de gastos de venta, gastos de administración y gastos financieros, en el periodo en el cual se incurren.

Costos capitalizables Son aquellos que se capitalizan como activo fijo o cargos diferidos y después se deprecian o amortizan a medida que se usan o expiran: dan origen a cargos inventariables (costos) o del periodo (gastos).

- Clasificación de los costos.

Asimismo, García 2008, manifiesta que los costos pueden clasificarse de acuerdo con el enfoque que se le asigne, por tal motivo existe una gran cantidad por clasificar, por eso se mencionara algunos como:

Los costos por función son:

Costos producción, es aquel que se genera en el proceso producción de las materias primas. *Costo de venta*, es donde se encargan de comercializar los productos.

Costos administrativos, el que tiene relación con la dirección y las operaciones de la empresa.

Costos financieros, son recursos ajenos que la empresa adquiere para su desenvolvimiento.

Los costos por identificación son:

Costos directos y costos indirectos, son aquellos que se pueden identificar y cuantificar con los productos terminados.

Los costos según el periodo en que se llevan al estado y resultados son:

Costos del producto o costos inventariables, son aquellos costos relacionados con la función de producción.

Costos del periodo o costo no inventariables, son aquellos relacionados con intervalos de tiempos y no con los productos elaborados.

Costo por comportamiento respecto al volumen de producción o venta de artículos terminados:

Costos fijos, son aquellos costos que permanecen constantes en su magnitud dentro de un periodo determinado.

Costos variables, son aquellos que cambian directamente al volumen de las operaciones realizadas.

Costo semifijo, semi variables o mixtos, son aquellos que tiene elementos variables como fijos.

En el momento que se determinan los costos:

Costos históricos, Son aquellos costos que se determinan con posterioridad a la conclusión del periodo de costos.

Costos predeterminados, Son aquellos costos que se determinan con anterioridad al periodo de costos o durante el transcurso del mismo.

2.2.2. Sistema de Costos por servicios

Calleja, (2013), menciona que es “un procedimiento de control y registro, que aplican las empresas cuyo proceso de transformación de la materia prima representa una corriente constante en la elaboración del producto y donde se pierden los detalles de la unidad producida, dentro de un periodo determinado” (pp.104–109).

Así mismo, Castrillón (2010) indica que es “el conjunto de procesos de fabricación, donde se somete al material hasta convertirlo en un producto semielaborado,

elaborado y terminado. Y es aplicable en aquellas industrias que elaboran los productos terminados en largos procesos, pasando de un departamento o centro de costos a otro. Generalmente corresponden a productos uniformes o maso menos similares” (pp. 03–09).

Finalmente, Apaza (2010), mención que “el sistema de Costos por Procesos está orientado a costear el proceso de información que añade valores a la transformación de bienes y servicios” (pp. 14-15)

Para esto se utiliza un documento control llamado *hoja de costos*.

Además, indica que la hoja de costo es un documento impreso que maneja el área de contabilidad de la empresa. La función es obtener información del departamento de producción y contabilidad de costo, así como a la sección de planeamiento y control de la producción y contabilidad de costos, de igual forma a la sección de planeamiento y control de la producción, se puede decir que adjunta los datos principales que interesa a los departamentos encargado de la producción y de los registros contables.

En la hoja se detalla los costos de la materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación que son asignados en el proceso productivo para la elaboración del producto final. Esta hoja de costos contiene: El nombre de la empresa, departamento que lo utiliza, n° de hoja de costos, presupuesto y precio de venta.

Dicho lo anterior, Sarmiento (2010) indica que “los costos por procesos son sistemas de acumulación de costos de producción por departamento o centro de costo y es apto para la producción en serie de unidades homogéneas cuya fabricación se cumple en etapas sucesivas hasta su terminación final” (pp. 10 – 11).

Para concluir García, 2008 indica que el “este sistema tiene como particularidad que los costos de los productos o de los servicios se determinan por los periodos semanales o mensuales, durante la cual la materia prima sufre transformaciones continuas, para una producción relativamente homogénea en la cual no es posible perseguir los elementos del costo de cada unidad terminada” (p. 70).

- Objetivos de los costos por procesos

Rojas (2008), menciona que el sistema de costo por proceso tiene como objetivo identificar que parte de los materiales directos, de mano de obra directa y de costo indirectos se aplica a las unidades concluidas y transferidas y que parte se aplica a los elementos aún en proceso.

Así mismo, Vargas (2006), afirma que “el sistema de costos por procesos permitirá optimizar los procedimientos que no generan valor, de igual forma con la investigación se buscara establecer funciones y responsabilidades, logrando así que el objetivo que busquen sea la eficiencia y eficacia de las actividades, mejorando así la rentabilidad de la empresa” (p. 102).

De igual forma, Arredondo (2015), señala que el sistema de costos por proceso aplica en las empresas industriales donde la producción es continua, interrumpida y se fabrica grandes lotes objetos a través de varios procesos de producción.

- **Características de los costos por procesos de servicios**

Bravo (2009), menciona que los costos por procesos cuentan con las siguientes características:

- La corriente de producción es continua.
- La transformación de los artículos se lleva a cabo a través de dos o más procesos.
- Los costos se registran y acumulan en la cuenta Producción en Proceso, direccionándolos hacia cada centro de costos productivo (proceso o etapa).
- Cada centro de costos productivo tiene su codificación. Por tanto, todos sus costos incurridos se direccionan (cargan) al mismo y se acreditan con los costos de las unidades terminadas transferidas a otro centro de costos productivo o al almacén de artículos terminados.
- Los costos unitarios determinan por centro de costos productivo en cada período de costos.

- **Ventajas y desventajas de los costos por proceso**

Rojas (2008), menciona que existen tantas ventajas y desventajas dentro de los costos por proceso, por cual solo considera las siguientes:

En las ventajas tenemos: producción continua, fabricación estandarizada, costos promediados por centros de operaciones, procesamiento más económico administrativamente y costos estandarizados.

En las desventajas tenemos: condiciones de producción rígidas, control más global, imposible identificar los elementos del costo directo en cada unidad terminada y hay que cuantificar la producción en proceso al final del período y calcular la producción equivalente.

- **Procedimientos básicos para el costeo por proceso**

Los procedimientos para este costeo deben tener en cuenta lo siguiente:

- Acumular los tres elementos del costo
- Seguir el flujo a las diferentes unidades con su clasificación adecuada: unidades comenzadas, terminadas, perdidas y en proceso.
- Calcular las unidades equivalentes por proceso.
- Determinar el costo unitario para cada elemento del costo.
- Asignar y transferir correctamente los costos a las unidades terminadas en cada proceso.
- Asignar los costos a los inventarios de productos en proceso.

• **Requisitos del sistema:**

Rojas (2008), indica que los requisitos de un sistema son:

- Centralizar contablemente la empresa.
- Clasificar los costos de cada centro: Por función, por naturaleza, variabilidad, y formas de asignación al producto.
- Debitar mensualmente a cada área contable los cargos asignados en materia prima, mano de obra y costos indirectos de fábrica.
- Inventariar las existencias en proceso de fabricación al fin de cada periodo mensual.
- Armar registros idóneos para poder lograr que a medida que un artículo pasa de un centro a otro el costo acumulado en un centro se transfiera al otro centro.
- Acreditar a cada centro en forma mensual su Producto Terminado y Transferido.

Métodos de costeo por proceso

Rojas (2008), indica que básicamente existen dos métodos en la asignación de los costos por proceso el Método Precio Promedio Ponderado y el Método FIFO (first in first out), primero en entrar primero en salir.

Método Precio Promedio Ponderado (PPP)

Bajo este método los costos del inventario inicial se agregan a los costos del período y el total se divide por la producción equivalente para obtener los costos promedios unitarios. Los costos asociados con las unidades aún en proceso pierden su identidad por la fusión, además el inventario inicial se considera como si fuera del período corriente.

Método FIFO (Primero en entrar, Primero en salir)

En este método las unidades del inventario inicial se tratan de distinta forma que las unidades del período la corriente. Se supone que las unidades del inventario inicial son terminadas antes que las unidades comenzadas en este período, además se separan los costos de las unidades iniciadas y terminadas en este período de las unidades en proceso del inventario inicial.

Diferencia de costos por órdenes y costos por proceso.

Tabla 2

Diferencia de costos por órdenes de producción y costos por proceso.

| Costos por órdenes | Costos por procesos |
|---|---|
| Produce de acuerdo a los lotes, ordenes o pedidos que soliciten los clientes. | Produce en serie mediante la secuencia de procesos. |
| Venden antes de producir, produce sobre pedido. | Produce de acuerdo a la demanda de los productos, sin importar la identidad del consumidor final. |
| Acumula los costos por cada pedido. | Acumula los costos por cada elemento del costo y por cada proceso. |
| Producción completa y variada. | Producción variada |

Fuente. Elaboración Propia.

• **Costo de los servicios**

Giraldo (2007) menciona “que dentro de los costos de servicios industriales no ha intervenido la materia prima, en consecuencia, solo la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación forman parte de los costos de servicios que realizan todas las empresas que prestan servicios como las empresas de comunicaciones, transportes, hoteles, restaurantes etc.” (p. 10).

Michue (2005) indica que “son todos los desembolsos necesarios para brindar un servicio específico y en el futuro obtener un beneficio. En efectos son salidas de dinero con el fin de brindar un servicio que sea satisfactorio al cliente y favorable para la empresa” (p.15).

Hansen y Mowen (2007) expone que “los costos de servicios son los suministros, la mano de obra e insumos de capital también mencionan que los servicios no solo se generan cuando el proveedor realiza una actividad a su cliente si no también cuando el cliente realiza una actividad haciendo uso de bienes instalaciones de tercero” (p. 6).

Después de ver todos los diferentes conceptos de los costos de servicios se puede concluir que los costos de servicios son todos los desembolsos necesarios que ha

realizado la empresa para prestar el servicio, forman parte de estos desembolsos la mano de obra directa empleada en la prestación del servicio, los suministros que forman parte de los costos indirectos de fabricación.

El objetivo de calcular los costos de servicios es brindar información a la gerencia para la toma de decisiones con respecto a cuánto cuesta generar el servicio y poder fijar un precio que le permita a la empresa ser competitiva y obtener utilidades.

Callupe (2015) menciona que “aproximadamente en los últimos 20 años han aparecieron nuevas empresas en el sector de servicios. Las cuales son una importante fuerza empresarial a nivel nacional e internacional. En este proceso evolutivo las pequeñas y micro empresas brindan diferentes servicios como cabinas de internet, hospedajes, turismo, transporte, educación, salud, seguridad, comunicación, consultoría, etc.” (p. 153).

- **Características de servicio**

- Generan un conjunto de actividades para brindar un servicio
- Intercambian productos para vender, ni para transformarlos.
- Los gastos operativos se separan de los costos de servicios.
- Se identifica las actividades relacionadas con el servicio que se brinda.

- **Diferencia entre los sectores**

En la Tabla 3 se muestra la diferencia entre los diferentes sectores empresariales y su relación con los costos.

Las industrias de servicios

Callupe (2015) señala que la industria de servicio se divide de la siguiente manera:

- **La industria del comercio**

Involucra el conjunto de empresas comerciales dedicadas a las compra-venta de artículos elaborados, comprendiendo por igual a distribuidores, mayoristas y establecimientos con venta directa al público o empresas mixtas, que vendan tanto al mayoreo como al detalle la función económica de esta empresa consiste en actuar como intermediarios a través de tiempo y del espacio, permitiendo al público consumidor adquirir artículos que requiere, en la medida de sus necesidades y en los lugares próximos al sitio donde radique o se encuentre, la técnica de los costos, en estas empresas puede aplicarse, lo mismo que en las de transformación, parcial o totalmente; si solo se refiere a la determinación de los costos de compra de los artículos vendido y en existencias a la fase de distribución de los artículos, los

correspondientes a esta fase se llamaran “costos de distribución”, cuyos enfoques se pueden ampliar.

Tabla 3.

Diferencias entre los sectores.

| | COMERCIAL | INDUSTRIAL | SERVICIO |
|------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Giro Económico | Compra y venta de productos | Transformación de un producto para obtener otro | Generación de actividades para blindar un servicio |
| Adquisiciones | Compra de mercaderías para la venta | Compra de insumos o materiales para la producción | Compra de suministros como complemento del servicio. |
| Intervención de Mano de Obra | Considerado como gastos operativos | Considerado como costo de producción | Considerado como costo del servicio |
| Costo de Ventas | Costo de venta de mercaderías | Costo de productos vendidos | Costo de servicio |
| Oferta al cliente | Un bien comprado | Un bien producido | Un bien planificado |
| Tipo de empresas | Dedicada a las ventas al por mayor | Manufactureras en general | Educación |
| | Dedicada a las ventas al por menor | Extractivas | Transporte |
| | Importadoras para venta interna | Dedicadas a la tercerización de producción | Hotelería |
| | Distribuidoras comerciales | | Comunicación, etc. |
| Cuenta Contable del costo | Costo de ventas | Costo de producción | Costo de Servicios |

Fuente: Contabilidad de costo I

- **Industrias de transporte**

Es evidente la función económica de servicio intermediario en el espacio que caracteriza a estas industrias, sea que el transporte se aplique a seres humanos o a bienes en general y que se efectúen por vía terrestre, acuático o aérea. Aplicar, en estas empresas, los procedimientos y técnicas de la contabilidad de costos, los costos respectivos reciben el nombre genérico de costos de operación y las unidades que sirven de base para su determinación son pasajeros kilómetro y tonelada kilómetro.

- **Otras industrias de servicios públicos**

En realidad, las industrias de transporte o también de servicios públicos, pero por su función económica específica, claramente definida, las hemos agrupado en una clasificación especial. Las otras industrias de servicios públicos comprenden a todas aquellas empresas gubernamentales, descentralizadas o privadas consagradas a la prestación de servicios comunes y generalizados de naturaleza

variada; suministro de energía eléctrica, comunicación telefónica, telegrafía, suministro de agua, etc. Sin ellas se implantan los métodos de la contabilidad de costos, los costos respectivos reciben el nombre de costos de operación y las unidades que, en cada caso, sirven de base a dicho costos son igualmente variadas.

Industrias turísticas

La llamada industria sin chimeneas ha tomado en la actualidad un auge inusitado, al grado de que se le considera como la segunda generadora de divisas, puesto que sus instalaciones en conjunto derecho inalienable del hombre a tener esparcimiento en determinados momentos, ya sea vacaciones, fines de semana, viajes de negocios, etc., que generan una solvencia constante de dinero en esta especial rama empresarial que abarca desde pequeñas agencias de viajes hasta las grandes cadenas hoteleras con sus correspondientes, tiendas de artesanías, etc. Naturalmente, su complejidad ha hecho necesario el implantamiento de sistemas contables computarizados, que incluyen el subyacente costeo de los distintos servicios que prestan.

Contabilización

Para contabilizar las operaciones de una empresa de servicio, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Identificar las actividades que están relacionados con el servicio.
- El consumo de suministros es complemento para otorgar un servicio y se considera parte del costo
- Crear una cuenta contable analítica por el servicio, ejemplo: servicios de hospedaje, servicios de transporte, servicio de turismo, etc.
- Se acumulan los costos en la cuenta especial, por un periodo contable.

• Conceptos y fundamentos de las empresas de servicios.

Chambergó (2015), menciona que “una organización de servicios es aquella que a través de diferentes procesos que implican una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados. Las empresas de servicios no transforman materiales, en cambio enlazan las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrece” (p. 01).

Por ejemplo., Express Perú SAC es una empresa de servicios que contacta a sus clientes en su necesidad de mandar paquetes.

De la anterior definición se desprende que este tipo de empresas se pueden clasificar en dos categorías:

- Empresas orientadas a prestar un servicio específico.
- Empresas orientadas a prestar servicios integrados.

Las empresas orientadas a ofrecer un servicio a los consumidores de una manera permanente, como los despachos de contabilidad, de diseño de ingeniería, de asesoramiento legal, etcétera, son casos típicos de empresas que prestan un servicio específico. En cambio, las compañías de seguros de vida, bancos comerciales, hospitales, empresas de transportes, etcétera, son empresas de servicios integrados.

A diferencia de las empresas manufactureras, donde su organización y sus actividades tienden a ser similares. En las organizaciones de servicios encontramos diferencias muy significativas, normalmente en las empresas de servicios encontramos cuatro grandes áreas en su organización: operaciones, soporte, ventas y mercadotecnia.

El departamento de operación, en muchas empresas como bancos, hoteles y hospitales es usar la mano de obra, materiales y recursos de la tecnología para satisfacer las necesidades de los clientes. Las áreas de soporte varían con el tipo de empresa dependiendo el servicio que se ofrece. Por ejemplo, en una línea aérea, el departamento de mantenimiento es el área de soporte, en un hospital es el departamento de archivos y en un banco es el departamento de sistemas de información.

Los departamentos de mercadotecnia y ventas son relevantes en este tipo de empresas, debido a que a través de ellos se contacta al cliente, se promueve el servicio y se desarrollan nuevos servicios. Cuando se lanza un nuevo servicio es indispensable el apoyo de todos los departamentos de soporte mercadotecnia y ventas son relevantes en este tipo de empresas, debido a que a través de ellos se contacta al cliente, se promueve el servicio y se desarrollan nuevos servicios.

Cuando se lanza un nuevo servicio es indispensable el apoyo de todos los departamentos de soporte de la empresa. En las empresas de servicios es difícil que la mano de obra directa y los materiales directos sean un porcentaje muy importante del total del costo del servicio ofrecido o prestado; normalmente los gastos de fabricación indirectos son los que forman un porcentaje muy relevante.

Una de las principales diferencias es que en las empresas de servicios no existen costos del producto debido a que no hay inventarios, solo se tienen costos del

periodo. El costo del servicio que se presta es llevado como costo del periodo, en el momento de proveer el servicio; por lo que este costo es mostrado en el estado de resultados como un costo del periodo.

Es conveniente que para fijar el precio correcto de un servicio se determine correctamente el costo, como se verá en el apartado referente a cómo determinar el costo de un servicio a través del costeo basado en actividades. Cada servicio que se ofrece tiene un costo diferente, dependiendo las actividades que implica, por ello es necesario contar con un buen sistema de costeo.

- **Características de las organizaciones de servicios**

Chambergó (2015) menciona que “al analizar este tipo de instituciones se puede determinar las diferencias que existen respecto de las empresas manufactureras” (p.02), entre las principales encontramos:

Se tiene una orientación fuerte a costear con base en órdenes, en lugar de procesos, este último tipo de costeo no es común que se utilice en estas empresas. El tipo de costeo por órdenes es usado debido a que cada servicio que se pide tiende a ser diferente, por las especificaciones que establece el cliente. Esta circunstancia se presenta por ejemplo en despachos de profesionales o asesorías en diferentes disciplinas, hospitales, restaurantes que no sean de comida rápida, etcétera.

Normalmente la materia prima no representa un porcentaje significativo dentro del costo total como en las empresas manufactureras. En las líneas aéreas, universidades, despachos de asesoría, etc.; prácticamente la materia prima se reduce a un porcentaje pequeño dentro del costo.

El producto que se ofrece en las empresas de servicio no es tangible, como lo es en las empresas manufactureras y comerciales. En estas empresas el insumo principal es la venta de información o la realización de alguna actividad física o administrativa a favor del cliente. El producto final se encuentra en un breve reporte, donde el costo del papel es insignificante en comparación al gran valor agregado que tiene intrínsecamente la información que contiene. En este tipo de empresas lo que se necesita cuantificar muy bien, son la mano de obra directa, así como los costos indirectos correspondiente a un determinado servicio.

El principal insumo que se utiliza para proporcionar el servicio en la mayoría de las organizaciones de servicio es el recurso humano, al cual se le paga diferente salario dependiendo del tipo de trabajo que le es demandado. Este hecho permite justificar que los costos indirectos se atribuyan o se asignen en función del costo

de la mano de obra o tiempo empleado, por lo que el factor fundamental para asignar los costos indirectos es el tiempo que los empleados invierten en la generación de los servicios y la infraestructura necesaria para que realicen su trabajo.

- **Modelo de gestión de costo de servicio**

Según Tinjaca (2005) las etapas que se deben desarrollar para implementar un modelo de costo por servicio son:

1. Diagnosticar y sensibilización

Para implantar un modelo de costeo por servicio se necesita de un proceso previo que permita definir las bases funcionales y organizacionales sobre las que se implantará el modelo de costeo.

Algunos objetivos que se persiguen en esta fase son:

- Sensibilización a autoridades del establecimiento y funcionarios de las diferentes dependencias del proyecto.
- Conocimiento de la estructura orgánica y funcional de la organización.
- Conocimiento de los procesos de trabajo al interior de la institución.
- Conocimiento del Sistema de Información de la Organización.

2. Definición del modelo conceptual

Según Muñoz (1993) el modelo de contabilidad gestión en este tipo de empresas debe reunir una serie de características generales que son comunes en todo modelo contable de gestión y que en buena medida contribuirán al éxito de su desarrollo.

- Objetivos
- Valoración
- Control y planificación

Agrupación de costes

La valoración de los costes a distintos niveles de agrupación permite que se pueda analizar gradualmente su participación en la composición del "producto" final.

- Costes externos e internos
- Costes asociados a cada factor productos
- Costes directos e indirectos

La clasificación entre directos e indirectos estará en función de la facilidad de su control con respecto al servicio final como portador de coste final.

- Costes directos
- Costes indirectos

Estructura del Coste de un servicio

La importancia de disponer de una información que cuantifique y reúna el contenido del coste de obtención del servicio a prestar al cliente requiere una estructura de coste que desglose los componentes más relevantes bien por su origen o bien por su funcionalidad y basada en las agrupaciones de los costes antes mencionadas.

Esta estructura de coste desglosada podría tener la forma siguiente:

- costes directos externos
 - costes directos internos
 - costes indirectos internos
- coste de obtención del servicio
- costes directos externo de distribución
 - costes directos internos de distribución
 - costes indirectos internos de distribución

Coste Total Del Servicio

Análisis, diseño y desarrollo

Considerando que este tipo de metodologías debe capturar y procesar una gran cantidad de información es necesario que sea manejado a través de un software que lo soporte a través de una base de datos. Es importante señalar que este tipo de programa de computador debe estar enmarcado en un Sistema de Información solido institucional. Para desarrollar un sistema de cualquier tipo es necesario contar con una metodología de software que garantice el producto final. Una métrica que contribuiría con este objetivo es el proceso unificado que es una metodología iterativa e incremental.

3. Implantación del modelo

Una vez se cuente con la herramienta tecnológica que soporte la metodología de costeo es necesario realizar un proceso de sensibilización y capacitación en la organización para que permita una implementación exitosa.

2.2.3. Rentabilidad

Lawrence (2007), define “que rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario” (p.512).

Por otro lado, Robles (2012) menciona que “el índice de rentabilidad es uno entre varios métodos que existen para medir las utilidades de las empresas; este índice se analizará respecto a las ventas, a los activos y a la inversión de los accionistas” (p. 36).

Guajardo (2008), menciona que “el estado de resultados es uno de los principales componentes para poder medir la rentabilidad de una organización durante cada periodo, ya que muestra mensualmente, trimestralmente y anualmente las operaciones. Así mismo, podemos decir que el estado de ganancia y pérdidas muestra a través de sus operaciones las utilidades netas al final de cada cierre” (p.149). Esto no quiere decir que se dejara de lado al balance general al momento de realizar el análisis financiero, porque mediante estos dos estados se podrá determinar la rentabilidad y liquidez de la empresa.

Indicadores de la gestión financiera.

Las ratios: Es una relación matemática, entre dos cantidades o cifras más concretamente en el análisis financiero, una ratio puede definirse como una relación o proporción entre dos magnitudes es seleccionadas, a fin de obtener una perspectiva relativizada de su situación económica financiera o de cualquier otro enfoque, es decir una ratio puede evaluar o proporcionar existente entre las cuentas por cobrar y las ventas, o entre la utilidad y los activos totales.

El análisis mediante ratios permite establecer comparaciones que pongan de manifiestos condicionantes o tendencias que difícilmente podrían identificarse mediante la simple observación de la evaluación de las partidas implicadas del cálculo de una ratio. Las ratios financieras, también conocidos como indicadores o índices financieros, son razones que nos permiten analizar los aspectos favorables y desfavorables de la situación económica y financiera de la empresa. Brealey y Myers, (1993).

Accoraci (2009) menciona:

Las ratios financieras se dividen en dos grupos básicos:

Razones de liquidez

Son aquellas que miden el nivel o disponibilidad de recursos líquidos en la organización para afrontar sus obligaciones en un corto tiempo. Así mismo esta ratio mide la capacidad de pago que tiene, ante sus deudas de corto plazo. Es decir, que el dinero que dispone, para pagar sus deudas. Por otro parte no solo se busca expresar las finanzas generales, sino busca tomar decisiones correctas para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Razones de Rentabilidad

Esta razón busca medir las ganancias generadas por alguna variable, por ejemplo, el patrimonio, las ventas, los activos, el capital social, etc. Esto quiere decir que analiza la utilidad neta producida por estos. De igual modo presenta el rendimiento que este tiene en relación con las ventas, activo o capital. Además, si los indicadores muestran el resultado en forma negativa, obligaran a los dueños hacer un mayor esfuerzo para mantener el negocio.

Análisis de razones financieras:

Ratio de liquidez corriente: muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo cuya conversión en dinero corresponden aproximadamente al vencimiento de las deudas. Su fórmula es activo corriente sobre pasivo corriente.

Ratio de prueba acida: Muestra una medida de liquidez más precisa que la anterior, ya que excluye a las existencias (mercaderías o inventarios) debido a que son activos destinados a la venta y no al pago de deudas, y, por lo tanto, menos líquidos; además de ser sujetas a pérdidas en caso de quiebra. Su fórmula es activo corriente menos existencias, todo sobre pasivo corriente.

Capital de trabajo: Se obtiene restando el pasivo corriente al activo corriente. Su fórmula es: Activo Corriente menos Pasivo Corriente

Rentabilidad patrimonial (ROE): Se encargan de medir la ganancia generada por determinada variable, por ejemplo, el patrimonio, las ventas, los activos, el capital social, etc. Es decir, evalúan la utilidad neta producida por estos. Su fórmula es rentabilidad neta por 100 sobre patrimonio.

Rentabilidad de los activos (ROA): Mide la rentabilidad sobre el activo total. Es decir, el beneficio generado por el activo de la empresa. A mayor ratio, mayores beneficios ha generado el activo total, por tanto, un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa. Su fórmula es utilidad neta por 100 sobre activo total.

Rentabilidad de las ventas netas: Idealmente, cada sol vendido debería transformarse en un sol de utilidades. Pero sabemos que eso es imposible, pues las ventas tienen que hacer frente a una gran diversidad de costos. Entonces, uno de los objetivos debe ser minimizar los costos, procurando que la mayor parte posible de los ingresos por ventas se transforme en utilidades. Ello implica buscar la máxima eficiencia en el proceso de producción, así como en los de administración y ventas. Su fórmula es utilidad neta sobre ventas netas.

2.3. Hipótesis

El modelo de gestión de costos por servicio propuesto optimiza la rentabilidad del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de la ciudad de Trujillo año 2018.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

Tabla 4.

Operacionalización de las variables de estudio

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|---|--|--|
| Variable: Modelo de Costos por servicios | El costeo por procesos es aplicable en una producción continua, usa una técnica de promedios, para asignar los costos directamente a las unidades durante un periodo; tomando las mejores decisiones (Rojas, 2008). | El servicio es la combinación de elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía realizada por una empresa para responder a las necesidades del cliente. | Elementos del costo Sistema de costeo | Mo: salario percibido por mano de obra directa. Mp: Costo de suministros directos Otros costos indirectos. Modelos de costeo. |
| Variable: Rentabilidad del Hostal El Palacio EIRL | Se denomina rentabilidad al beneficio económico obtenido por una actividad comercial que implique la oferta de bienes y servicios (Robles, 2012). | La rentabilidad se calcula en función de un capital total involucrado o invertido y se expresa en porcentajes. | Rentabilidad Económica y Financiera. | ROA ROE RV |

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Diseño de investigación

No Experimental, porque sólo se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, no se manipula deliberadamente ninguna variable.

Transversal, porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Ibídem, 2003)

Descriptiva, porque busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas

(estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones. (Vizcaíno, 2013).

| Estudio | T1 |
|---------|----|
| M | O |

Dónde:

M: Representa la muestra.

O: Representa lo que se observa.

3.3 Unidad de estudio

SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

3.4 Población

Reportes de costos y documentos financieros del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

3.5 Muestra (muestreo o selección)

Reportes de costos y documentos financieros del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL año 2018.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En el presente estudio se revisó y analizó los procedimientos del cálculo de costos efectuados por la empresa, para así poder determinar el costo del servicio; esto se llevó a cabo utilizando la información de costos proporcionado por el gerente de la empresa del año 2016 y 2017 con la finalidad de determinar cómo ha evolucionado la rentabilidad, estos cálculos se efectuaron tomando información de las declaraciones de impuesto a la renta anual de los años mencionados.

Dicho lo anterior, se utilizó las siguientes técnicas:

Entrevista. -

Hernández, Fernández y Batista (2006) mencionan que “una entrevista no es casual, sino que es un diálogo intencionado entre el entrevistado y el entrevistador, con el objetivo de recopilar información sobre la investigación, bajo una estructura particular de preguntas y respuestas” (p. 28). Por tal motivo, se desarrolló un cuestionario de 15 ítems para ser aplicados a los trabajadores y así obtener información preliminar de la situación actual de la organización.

Análisis Documental. -

Hernández (2003) indica que “se trata de una operación que consiste en seleccionar ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida en él” (p. 59). Para lo cual, se utilizó el programa de Microsoft Word y Excel, donde se dividió la información y se concilió en un solo formato para ser presentando en la investigación mediante tablas o gráficos.

Observación. -

Yuni y Urbano (2014) mencionan que “es la medición de los fenómenos empíricos, tanto en los contextos naturales en que éstos se presentan como en situaciones especiales creados por el investigador tales como los experimentos, las mediciones de laboratorio, etc.” (p.10). Se empleó un cuaderno de anotación, en cual se registró las incidencias que ocurrieron en las visitas programadas a la empresa, para luego ser usados en el desarrollo del estudio.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para el análisis de la información se realizó lo siguiente:

La información ha sido recolectada de la documentación contable del periodo 2016 y 2017, mediante el modelo de costos desarrollado por la empresa, de igual forma luego se realizó el costeo por servicio. Los datos obtenidos se analizaron, revisaron y se tabularon en una hoja de Excel, para luego ser presentado en cuadros en el capítulo de resultados.

Finalmente, para contrastar la hipótesis se comparó el Estado de Resultados en un antes y un después de haber aplicado el Sistema de Costos, para diagnosticar si el sistema de costo mejora o incide en la rentabilidad de la empresa, luego de igual modo se presentó las conclusiones y recomendaciones respectivas de los hallazgos encontrados en la investigación.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Identificación del modelo de manejo de costos que realiza SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de la ciudad de Trujillo.

- Diagnóstico del modelo de costo de la Empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente general (Propietario) y administrador ANEXO n°03, quien dirige y gestiona las actividades dentro del hostel, ha ellos se les aplicó un cuestionario para determinar el modelo de costo que utiliza la empresa para calcular sus ingresos y egresos en cada periodo.

Tabla 4

Cuenta la Empresa con un sistema contable formal

| Pregunta 1 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| Si | 2 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 4 se puede observar que de las 2 personas encuestadas respondieron 2 que si utilizan un sistema contable dentro de la organización, lo cual corresponde al 100% de encuestados.

Tabla 5

La empresa tiene controles y registros, para la determinación de los costos.

| Pregunta 2 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 2 | 100% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 5 se puede apreciar que de los 02 encuestados respondieron 2 que no realizan controles y registro para determinar los costos, lo cual corresponde al 100%.

Tabla 6

Considera que la empresa valora y registra sus costos adecuadamente.

| Pregunta 3 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 2 | 100% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 6 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 que la empresa no valora y registra sus costos apropiadamente lo cual corresponde al 100% de los encuestados.

Tabla 7

Cuál es la base de registro utilizada para controlar los costos de servicio.

| Pregunta 4 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------|------------|----------------|
| Costo Estándar | 0 | 0% |
| Costo Histórico | 0 | 0% |
| Costo Empírico | 2 | 100% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 7 se puede apreciar de los 02 encuestados respondieron 02 que la empresa utiliza el costo estándar en el control de sus costos de servicio lo cual corresponde al 100% de los encuestados.

Tabla 8
Qué método de validación utiliza para sus inventarios

| Pregunta 5 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|----------------|
| PEPS | 2 | 100% |
| UEPS | 0 | 0% |
| Costo promedio ponderado | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 8 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 que el método que utiliza la empresa es el PEPS lo cual corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 9
Cada cuánto se liquidan los costos de servicio

| Pregunta 6 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------|------------|----------------|
| Mensualmente | 2 | 100% |
| Trimestralmente | 0 | 0% |
| Semestralmente | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 9 se puede observar que de los 02 encuestados 02 respondieron que la empresa liquida sus costos de servicio mensualmente lo cual corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 10

La empresa cuenta con una estructura contable de los centros de costos de su proceso productivo de servicio

| Pregunta 7 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 2 | 100% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 10 se puede apreciar que de los 02 encuestados respondieron 02 que la empresa no cuenta con una estructura de costo en su proceso productivo de servicio lo cual corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 11

De los siguientes elementos del costo, ¿Cuáles de ellos tienen mayor dificultad su distribución contable?

| Pregunta 8 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------------|------------|----------------|
| Materia Prima | 0 | 0% |
| Mano de Obra | 0 | 0% |
| Costos indirectos | 2 | 100% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 11 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 que la empresa tiene mayor dificultad en la distribución contable en lo que respecta con los costos indirectos lo cual corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 12

¿Cuál es el criterio que la empresa utiliza como base para distribuir los costos indirectos de servicio?

| Pregunta 9 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Número de habitaciones ocupadas | 0 | 0% |
| Horas ocupadas | 1 | 50% |
| Número de clientes | 1 | 50% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 12 se puede observar que de los 02 encuestados respondió 01 que la empresa utiliza para la distribución de costos indirectos las horas ocupadas o realizadas lo que corresponde el 50% de encuestados. Mientras que 01 respondió que es el numero clientes lo que corresponde el 50% de los encuestados.

Tabla 13

¿Considera que, a través de la distribución actual de los costos indirectos de servicio, se obtienen costos cercanos a la realidad?

| Pregunta 10 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 2 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 13 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 que la empresa en la aplicación actual de los costos indirectos de servicio si tiene costos cercanos a la realidad lo que corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 14

¿Cuáles son las tendencias de los últimos 2 años de los costos indirectos de servicio?

| Pregunta 11 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|----------------|
| Altos | 0 | 0% |
| Medios | 1 | 50% |
| Bajos | 1 | 50% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 14 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 01 que la empresa en los últimos dos años su tendencia fue media lo cual corresponde el 50% de los encuestados. Mientras que 01 respondió que en los dos últimos años la empresa la tendencia ha sido baja lo que corresponde el 50% de los encuestados.

Tabla 15

¿Qué área considera conveniente que es la más idónea para realizar la identificación y clasificación de actividades?

| Pregunta 12 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------------|------------|----------------|
| Contabilidad / Costos | 0 | 0% |
| Administración | 2 | 100% |
| Ventas | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 15 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 que la empresa debe considerar el área de administración para la clasificación de las actividades lo que corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 16

¿Estaría dispuesto a proponer un modelo de gestión de costos por servicio, para contribuir a la medición y cuantificación de los costos?

| Pregunta 13 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|----------------|
| Si | 2 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 16 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 estar de acuerdo con proponer un modelo de gestión de costos por servicio, lo que corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 17

¿Considera que, si se diseña un modelo de gestión de costos por servicio, contribuirá a la medición y cuantificación razonable de los costos?

| Pregunta 14 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|----------------|
| Bastante | 0 | 0% |
| Poco | 2 | 100% |
| Nada | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 17 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 que poco consideran que el diseño de un modelo de gestión de costos por servicio mejorara los criterios de medición y cuantificación lo que corresponde el 100% de los encuestados.

Tabla 18

¿Considera que la medición y cuantificación de los costos contribuye a la viabilidad del negocio, servicio y eficacia de los recursos?

| Pregunta 14 | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|----------------|
| Si | 2 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 18 se puede observar que de los 02 encuestados respondieron 02 que si consideran que la medición cuantificación de los costos contribuyen en la viabilidad y desarrollo de la empresa lo que corresponde el 100% de los encuestados.

- Modelo de costo de la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

Luego de realizar el cuestionario al propietario y administrador de la empresa se pudo determinar, que la empresa utiliza un sistema contable, el cual le permite cumplir con sus obligaciones tributarias de manera correcta. Pero, por otro lado, se evidencio que la organización maneja un modelo de costo de forma empírica, el cual no le ha permitido obtener resultados positivos al final del ejercicio. Aunque, el propietario a través de los años, ha buscado ordenar sus costos (directos e indirectos) copiando modelos, no ha conseguido establecer un modelo que le permita calcular de forma correcta sus costos, para que de esta manera evalúe sus ingresos y gastos dentro del periodo y así obtener un mejor resultado.

A continuación, se presenta como calcula sus costos directos e indirectos la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL:

Tabla 19

Costo Directo por Habitación

| HABITACION | SIMPLE | | DOBLE | | TRIPLE | | MATRIMONIAL | |
|-------------------|----------|----------------|----------|-----------------|----------|-----------------|-------------|-----------------|
| Descripción | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo |
| Papel Higiénico | 1 | S/ 1.00 | 2 | S/ 2.00 | 3 | S/ 3.00 | 1 | S/ 2.00 |
| Sábanas (lavado) | 2 | S/ 4.00 | 4 | S/ 8.00 | 6 | S/ 12.00 | 2 | S/ 6.00 |
| Cobertor (lavado) | 1 | S/ 0.66 | 2 | S/ 1.32 | 3 | S/ 1.98 | 1 | S/ 0.99 |
| Jabón | 1 | S/ 0.30 | 2 | S/ 0.60 | 3 | S/ 0.90 | 2 | S/ 0.60 |
| Toalla | 1 | S/ 2.00 | 2 | S/ 4.00 | 3 | S/ 6.00 | 2 | S/ 4.00 |
| TOTAL | | S/ 7.96 | | S/ 15.92 | | S/ 23.88 | | S/ 13.59 |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

En la Tabla 19, se puede observar que la empresa divide por servicio de habitación el costo directo, donde va variando el monto según el servicio que se desea adquirir dentro del hostel.

Tabla 20

Costo Indirecto por Habitación (Mano de obra y Servicios)

| DESCRIPCION | CANTIDAD | COSTO |
|--------------------------------|----------|--------------------|
| Mano de Obra | | |
| Administración | 1 | S/ 1,150.00 |
| Recepción | 3 | S/ 2,790.00 |
| Limpieza | 2 | S/ 1,860.00 |
| Servicios | | |
| Teléfono(trio) | 0 | S/ 229.90 |
| Agua | 0 | S/ 215.00 |
| Luz | 0 | S/ 750.50 |
| Total Mensual | | S/ 6,995.40 |
| Costo Indirecto por día | 30 días | S/ 233.18 |
| Costo Indirecto por habitación | 20 hab | S/ 11.66 |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

En la tabla 20 se observa los costos indirectos, que la empresa maneja y que están incluidos dentro del servicio de habitación, para la realización del cálculo de costo la empresa determinar los gastos totales de (Mano de obra y servicios) mensuales, para luego ser calculados por día y finalmente por el total de habitaciones (20), logrando así establecer el costo por las habitaciones.

Tabla 21

Costo indirecto de depreciación por habitación

| HABITACION | SIMPLE | | DOBLE | | TRIPLE | | MATRIMONIAL | |
|-----------------------------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|-------------|----------------|
| Descripción | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo |
| Infraestructura (m ²) | | S/ 2.71 | | S/ 4.06 | | S/ 4.06 | | S/ 4.06 |
| Sábanas (unid) | 2 | S/ 0.33 | 4 | S/ 1.32 | 6 | S/ 1.97 | 2 | S/ 0.49 |
| Cobertor (unid) | 1 | S/ 0.11 | 2 | S/ 0.22 | 3 | S/ 0.33 | 1 | S/ 0.16 |
| Televisión (unid) | 1 | S/ 0.55 | 1 | S/ 0.55 | 1 | S/ 0.55 | 1 | S/ 0.82 |
| Cama/mesa (unid) | 1 | S/ 0.12 | 2 | S/ 0.18 | 3 | S/ 0.24 | 1 | S/ 0.18 |
| Colchón (unid) | 1 | S/ 0.34 | 2 | S/ 0.68 | 3 | S/ 1.03 | 1 | S/ 0.51 |
| TOTAL | | S/ 4.15 | | S/ 7.01 | | S/ 8.18 | | S/ 6.23 |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

En la Tabla 21, se observa que la empresa, dentro de los costos indirectos incluye la depreciación de bienes e inmuebles por servicios habitación, en esta parte la organización maneja los costos de depreciación según las normas de impuesto a la renta.

Tabla 22

Utilidad según modelo actual de la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

| DESCRIPCION | SIMPLE | DOBLE | TRIPLE | MATRIMONIAL |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Precio venta | S/ 40.00 | S/ 50.00 | S/ 70.00 | S/ 50.00 |
| Costo directo | S/ 7.96 | S/ 15.92 | S/ 23.88 | S/ 13.59 |
| Costo indirecto | S/ 15.81 | S/ 18.67 | S/ 19.84 | S/ 17.89 |
| UTILIDAD | S/ 16.23 | S/ 15.41 | S/ 26.28 | S/ 18.52 |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

En la Tabla 22, luego de calcular los costos directos e indirectos la empresa mediante el modelo actual, ésta determina su margen de ganancia restando el precio de ventas menos el costo total, para así obtener su utilidad por cada servicio de habitación.

4.2. Análisis de la rentabilidad de la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de la ciudad de Trujillo año 2018.

El análisis de la rentabilidad de la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL se realizó al Balance General y al Estado de resultado mostrando lo siguiente:

- **Estado situacional Patrimonial**

A continuación, se examinará brevemente, el estado de bienes del 2017 como ejemplo de la composición de su estado anual.

Composición de Activo: la cuenta de efectivo es la más alta dentro del esquema, está en primer lugar y es donde el dueño consolida, para luego informa al estudio contable el importe general. Está compuesta por la caja chica diaria que maneja el local y que es recaudada semanalmente y depositada en la cuenta del banco. Por otro parte, está el crédito fiscal ganado por las compras y gastos que realiza diariamente y finalmente también se puede apreciar que otro activo que tiene mayor volumen es el inmueble que conforma el negocio.

Composición del pasivo: está compuesta por los pagos a corto plazo (personal y otros gastos pendientes) y largo plazo (entidades financieras) que se pueden ver reflejados.

Composición del patrimonio neto: está compuesta por el dueño y es la única cuenta que se encuentra registrada.

Tabla 23

Balance general SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL al 31 de diciembre de 2016 y de 2017

| | 2016 | 2017 |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------|
| ACTIVO | | |
| Activo corriente | | |
| Efectivo | S/ 6 928,29 | S/ 5 936,01 |
| Bancos | S/ 70 917,66 | S/ 60 760,75 |
| Cuentas x cobrar | S/ 4 170,48 | S/ 0,00 |
| Inventarios | S/ 7 699,05 | S/ 4 257,24 |
| Total de activo corriente | S/ 89 715,48 | S/ 70 954,00 |
| Activo no corriente | | |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipos | S/ 815 000,00 | S/ 815 000,00 |
| Depreciación Acum | -S/ 24 450,00 | -S/ 48 900,00 |
| Total De Activo No Corriente | S/ 790 550,00 | S/ 766 100,00 |
| TOTAL DE ACTIVO | S/ 880 265,48 | S/ 837 054,00 |
| PASIVO | | |
| Pasivo Corriente | | |
| Cuentas por Pagar Comer-Terc | S/ 2 500,00 | S/ 3 901,69 |
| Cuentas por Pagar Corto Plazo | S/ 12 500,00 | S/ 10 352,00 |
| Tributos X Pagar | S/ 7 585,77 | S/ 5 324,75 |
| Total Pasivo Corriente | S/ 22 585,77 | S/ 19 578,44 |
| Pasivo No Corriente | | |
| Cuentas por Pagar Largo Plazo | S/ 76 795,48 | S/ 30 675,88 |
| Total Pasivo No Corriente | S/ 76 795,48 | S/ 30 675,88 |
| PATRIMONIO | | |
| Capital | S/ 750 000,00 | S/ 750 000,00 |
| Utilidades retenidas | S/ 30 884,23 | S/ 36 799,68 |
| Total Patrimonio | S/ 780 884,23 | S/ 786 799,68 |
| TOTAL PASIVO + PATRIMONIO | S/ 880 265,48 | S/ 837 054,00 |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

- **Estados de resultados o cuadro de ingresos y egresos**

Ingresos: por el lado de los ingresos solo se atribuyen a los percibidos por el servicio de hospedaje que ofrece el hostel a sus clientes.

Egresos: se puede apreciar que por los servicios que ofrece el hostel, tiene altos costos como los gastos generales que está comprendido por el mantenimiento y lavandería. Además, también debemos mencionar que dentro de esos gastos están vinculados los servicios de luz, agua, internet/cable y teléfono. Finalmente hay que agregar también los gastos por publicidad, promociones y otros de mercantilización.

SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, cuenta con una contabilidad externa, donde cada cierre de mes se envía los documentos de compras y gastos (lista detallada de los montos y otra del IGV) y de la misma forma las ventas realizadas (boletas o facturas) dentro del periodo para ser declarados ante la SUNAT.

Por otra parte, el estudio contable también se encarga de la liquidación de los sueldos de los trabajadores y los pagos respectivos de los seguro vida y EsSalud de cada trabajador respectivamente. La empresa en estos aspectos realiza los pagos puntuales y las declaraciones de los PDT de manera oportuna para no tener problemas con la entidad responsable.

Tabla 24

*Estado de Ganancias y Pérdidas SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL
al 31 de diciembre de 2016 y de 2017*

| Descripción | 31/12/2016 | 31/12/2017 |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Ventas | S/ 262 340,00 | S/ 249 924,55 |
| Menos: Costo de Servicios | S/ 156 956,34 | S/ 138 734,97 |
| Utilidad bruta | S/ 105 383,66 | S/ 111 189,58 |
| Menos: Gastos de Ventas | S/ 19 250,00 | S/ 20 460,00 |
| Gastos Administrativos | S/ 48 000,00 | S/ 48 776,00 |
| Utilidad de operación | S/ 38 133,66 | S/ 41 953,58 |
| Más/Menos: Ingresos y (Egresos) | S/ 0,00 | S/ 0,00 |
| Utilidad antes de impuestos | S/ 38 133,66 | S/ 41 953,58 |
| Menos: Impuesto a la renta | S/ 11 249,43 | S/ 12 376,31 |
| Utilidad del Ejercicio | S/ 26 884,23 | S/ 29 577,27 |
| Reparto utilidades | S/ 21 507,38 | S/ 23 661,82 |
| Utilidades retenidas | S/ 5 376,85 | S/ 5 915,45 |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

- Análisis con indicadores en los periodos 2016 – 2017**

Siguiendo con la investigación, se procedió a medir los niveles de rentabilidad que presenta la empresa en los años 2016 y 2017, donde se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 25

ROA 2016 - 2017

| Periodo | Utilidad Neta | Activos | Roa |
|---------|---------------|------------|------|
| 2016 | 26 884,23 | 880 265,48 | 0,03 |
| 2017 | 29 577,27 | 837 054,00 | 0,04 |

Fuente: Elaboración Propia.

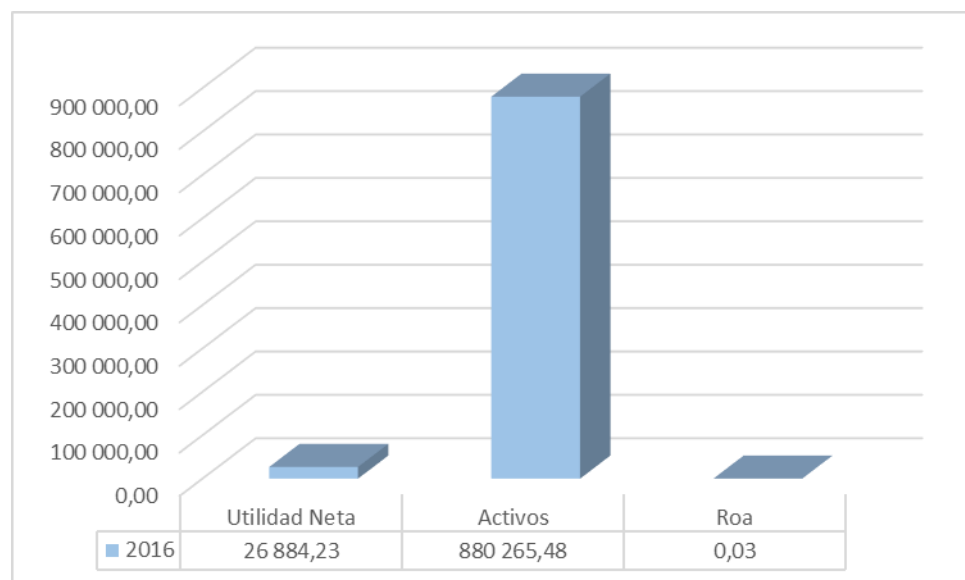


Figura. 3 Roa periodo 2016

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados mostrados en la Figura 3, muestran información sobre los niveles de rentabilidad de los activos de la SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, con índice de 0.03, en el año 2016.

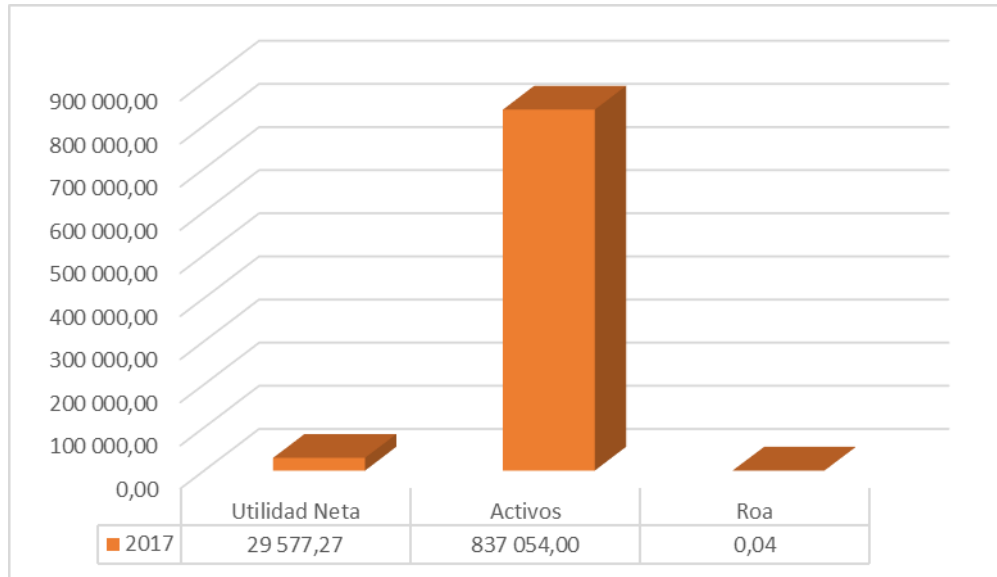


Figura.4 Roa periodo 2017

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados mostrados en la Figura 4, muestran información sobre los niveles de rentabilidad de los activos de la SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, con índice de 0.04, en el año 2017.

Tabla 26

ROE 2016 – 2017

| Periodo | Utilidad Neta | Patrimonio | Roe |
|---------|---------------|------------|------|
| 2016 | 26 884,23 | 776 884,23 | 0,03 |
| 2017 | 29 577,27 | 779 577,27 | 0,04 |

Fuente: Elaboración Propia.

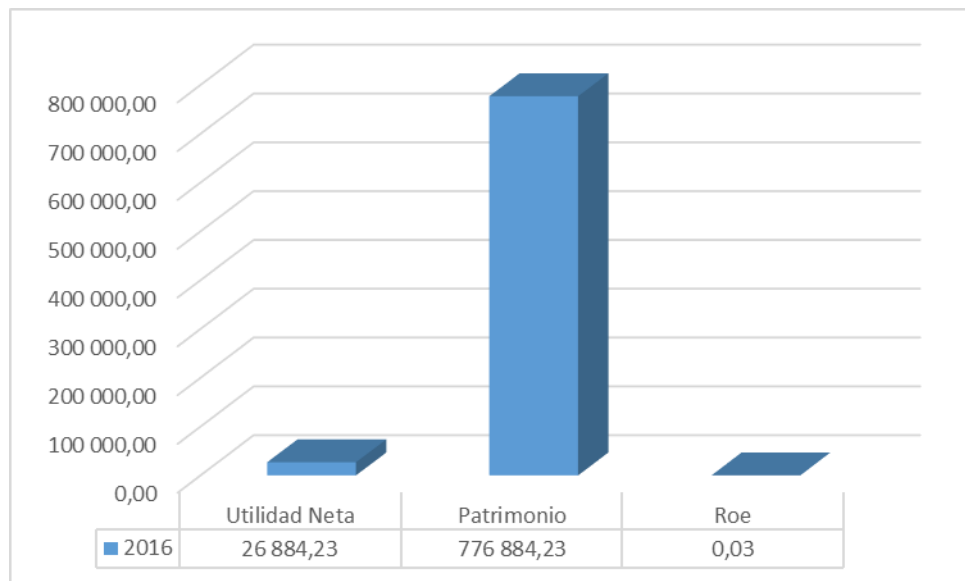


Figura. 5 Roe periodo 2016

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 5, nos muestra que la rentabilidad del capital para el año 2016 fue 0.03; en la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

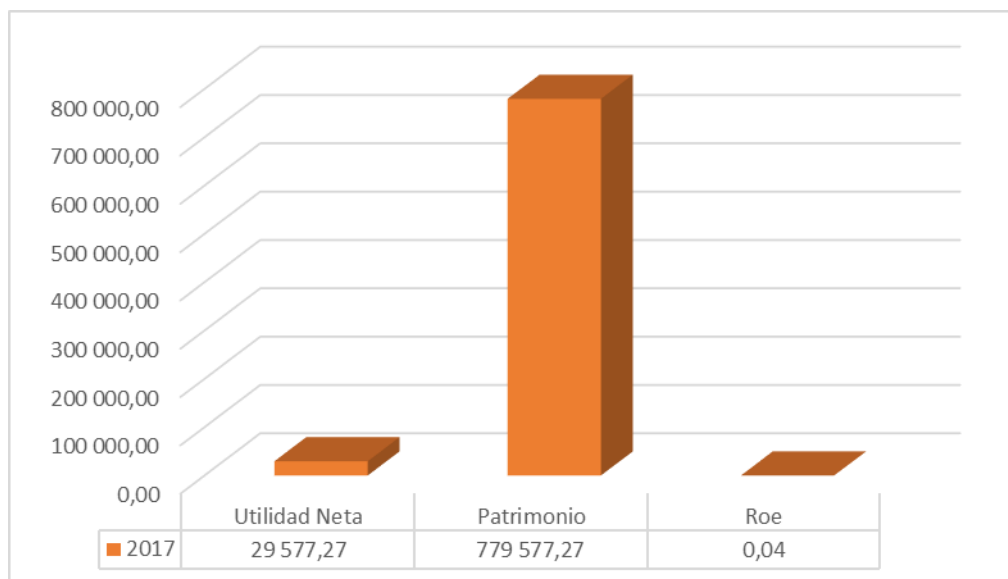


Figura. 6 Roe periodo 2017

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 6, nos muestra que la rentabilidad del capital para el año 2017 fue 0,04; en la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

Tabla 27

Rentabilidad Neta del 2016 2017

| Periodo | Utilidad Neta | Ventas | Rv |
|---------|---------------|------------|------|
| 2016 | 26 884,23 | 262 340,00 | 0,10 |
| 2017 | 29 577,27 | 249 924,55 | 0,12 |

Fuente: Elaboración Propia.

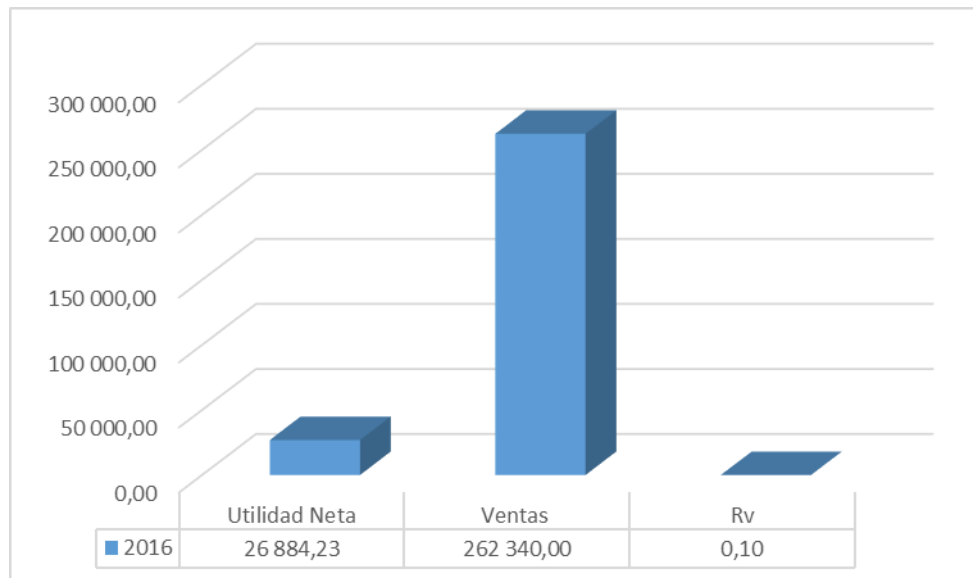


Figura. 7 Rentabilidad neta periodo 2016

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestra en la figura 7, se obtuvo un bajo índice de rentabilidad neta 0.10, debido a la utilidad obtenido en el año, así mismo al bajo rendimiento generado por las ventas realizadas por la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

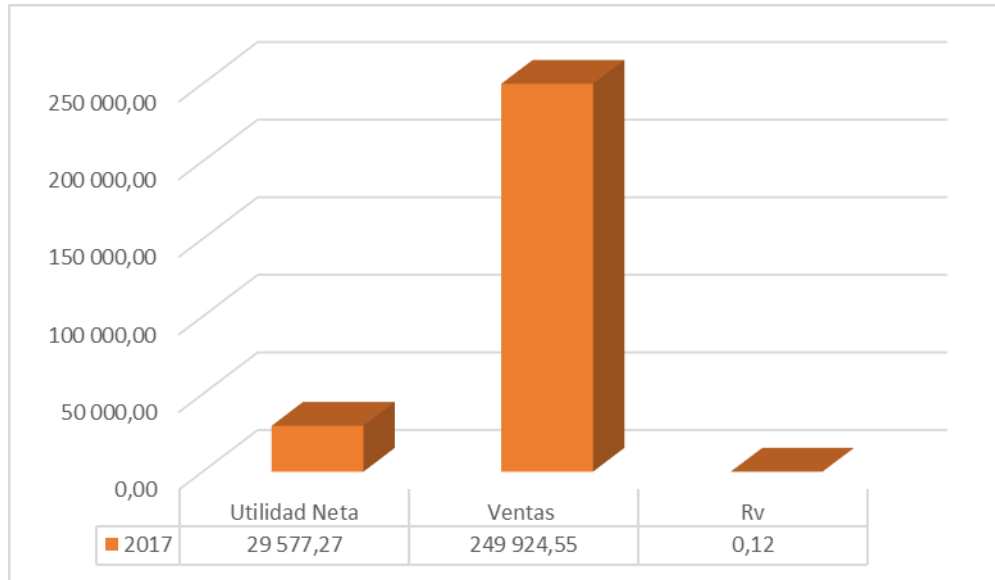


Figura. 8 Rentabilidad neta periodo 2017

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestra en la figura 8, se obtuvo un bajo índice de rentabilidad neta 0.12, debido a la utilidad obtenido en el año, así mismo al bajo rendimiento generado por las ventas realizadas por la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

4.3. Determinación de un modelo de gestión de costos por servicios para analizar, evaluar y proyectar sus estados financieros del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de la ciudad de Trujillo año 2018.

- **Propuesta de modelo de gestión de costos**

Después de realizar el diagnóstico de la situación actual de la organización, se pudo identificar que la empresa maneja un modelo de gestión de costo empírico, lo cual hasta el momento no le ha dado una visión exacta de sus ganancias al cierre del ejercicio, por lo que se propondrá utilizar un modelo de gestión de costo por servicio, para que de esta manera se pueda optimizar sus costos directos e indirectos y poder visualizar sus ganancias por habitación. Hay que mencionar, además, que la empresa se presta para realizar diferentes mejoras que permitan no solo optimizar sus operaciones, sino realizar sus actividades de manera más sencillas. Ahora, siguiendo con el desarrollo de la investigación a continuación, se describirá los pasos para aplicar la propuesta del modelo de costo:

Análisis y determinación de los costos directos e indirectos por servicio de habitación para la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

Tabla 28

Costo directo por servicio de habitación

| HABITACION | SIMPLE | | DOBLE | | TRIPLE | | MATRIMONIAL | |
|--------------------------|----------|---------------|----------|----------------|----------|----------------|-------------|----------------|
| DESCRIPCION | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo |
| <i>Papel Higienico</i> | 1 | S/1.00 | 2 | S/ 2.00 | 3 | S/ 3.00 | 1 | S/ 2.00 |
| <i>Sábanas (lavado)</i> | 2 | S/4.00 | 4 | S/ 8.00 | 6 | S/12.00 | 2 | S/ 6.00 |
| <i>Cobertor (lavado)</i> | 1 | S/0.66 | 2 | S/ 1.32 | 3 | S/ 1.98 | 1 | S/ 0.99 |
| <i>Jabon</i> | 1 | S/0.30 | 2 | S/ 0.60 | 3 | S/ 0.90 | 2 | S/ 0.60 |
| <i>Toalla</i> | 1 | S/2.00 | 2 | S/ 4.00 | 3 | S/ 6.00 | 2 | S/ 4.00 |
| TOTAL | | S/7.96 | | S/15.92 | | S/23.88 | | S/13.59 |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 28 se observa, los costos de los suministros que intervienen directamente por cada habitación, que se ofrece al usuario según su necesidad.

Tabla 29

Costo Indirecto (depreciación por habitación)

| HABITACION | SIMPLE | | DOBLE | | TRIPLE | | MATRIMONIAL | |
|----------------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|-------------|----------------|
| DESCRIPCION | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo |
| <i>Inmueble</i> | 1 | S/ 2,71 | 1 | S/ 4,06 | 1 | S/ 4,06 | 1 | S/ 4,06 |
| <i>Sabanas</i> | 2 | S/ 0,33 | 4 | S/ 1,32 | 6 | S/ 1,97 | 2 | S/ 0,49 |
| <i>Cobertor</i> | 1 | S/ 0,11 | 2 | S/ 0,22 | 3 | S/ 0,33 | 1 | S/ 0,16 |
| <i>Televisión</i> | 1 | S/ 0,55 | 1 | S/ 0,55 | 1 | S/ 0,55 | 1 | S/ 0,82 |
| <i>Mueble y Cama</i> | 1 | S/ 0,12 | 2 | S/ 0,18 | 3 | S/ 0,24 | 1 | S/ 0,18 |
| <i>Colchón</i> | 1 | S/ 0,34 | 2 | S/ 0,68 | 3 | S/ 1,03 | 1 | S/ 0,51 |
| TOTAL | | S/ 4,15 | | S/ 7,01 | | S/ 8,18 | | S/ 6,23 |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 29, observamos los costos indirectos de depreciación por cada servicio de habitación que se ofrece al usuario, así mismo estos costos serán sumados a los costos indirectos totales para determinar los ingresos netos por cada servicio.

Tabla 30

Costo Indirecto Total por demanda de habitación (Mano de Obra y Servicios)

| HABITACION DESCRIPCION | MENSUAL CANTIDAD | COSTO | SIMPLE COSTO | DOBLE COSTO | TRIPLE COSTO | MATRI COSTO |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Suministros | | | | | | |
| <i>Materiales de limpieza</i> | 0 | S/ 732,40 | S/ 1,68 | S/ 0,95 | S/ 1,06 | S/ 0,23 |
| <i>Materiales de mantenimiento</i> | | S/ 850,00 | S/ 1,95 | S/ 1,11 | S/ 1,23 | S/ 0,26 |
| <i>Agua</i> | 0 | S/ 415,00 | S/ 0,95 | S/ 0,54 | S/ 0,60 | S/ 0,13 |
| Mano de Obra | | | | | | |
| <i>Personal de limpieza</i> | 3 | S/ 4 017,60 | S/ 9,24 | S/ 5,24 | S/ 5,80 | S/ 1,25 |
| Otros Costos Indirectos | | | | | | |
| <i>Teléfono (Trio)</i> | | S/ 229,90 | S/ 0,53 | S/ 0,30 | S/ 0,33 | S/ 0,07 |
| <i>Luz</i> | | S/ 750,50 | S/ 1,73 | S/ 0,98 | S/ 1,08 | S/ 0,23 |
| Total | | S/ 6 995,40 | S/ 16,09 | S/ 9,12 | S/ 10,10 | S/ 2,17 |
| <i>Depreciación</i> | | | S/ 4,15 | S/ 7,01 | S/ 8,18 | S/ 6,23 |
| TOTAL C. INDIRECTOS | | | S/ 24,26 | S/ 16,13 | S/ 18,28 | S/ 7,53 |
| <i>Demanda Total Mensual</i> | | 358 | | | | |
| <i>Demanda por habitación mensual</i> | | | 247 | 70 | 31 | 10 |
| <i>Número de habitaciones</i> | | | 10 | 5 | 2 | 3 |

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 30, se observan los costos indirectos que intervienen en el servicio de habitación que se ofrece a los usuarios, en esta parte el costo fue determinado utilizando la tasa de costo indirecto que se calculó sumando los costos totales de suministros, mano de obra y otros costos indirectos y dividiendo por el número de habitaciones promedio alquiladas por mes. Para hallar el costo indirecto por habitación se multiplica el valor obtenido anterior por la demanda individual mensual por cada tipo de habitación, luego esta cantidad es dividida por el número de días por mes (promedio días 30) y finalmente se divide por el número de habitaciones, para así obtener el costo indirecto por servicio de habitación.

Tabla 31

Utilidad según el modelo de costo por servicios

| DESCRIPCION | SIMPLE | DOBLE | TRIPLE | MATRIMONIAL |
|-------------------------------|----------|----------|----------|-------------|
| <i>Precio venta incl. IGV</i> | S/ 48,00 | S/ 60,00 | S/ 85,00 | S/ 60,00 |
| <i>Precio venta sin IGV</i> | S/ 40,68 | S/ 50,85 | S/ 72,03 | S/ 50,85 |
| <i>Costo directo</i> | S/ 28,20 | S/ 32,05 | S/ 42,16 | S/ 21,99 |
| <i>UTILIDAD</i> | S/ 12,48 | S/ 18,80 | S/ 29,88 | S/ 28,86 |

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 31, observamos los precios de ventas incluido IGV y sin IGV, y los costos directos e indirectos por cada servicio de habitación, los cuales serán descontados para indicar la ganancia o utilidad que cada habitación deja a la empresa.

- **Evaluación de los costos por servicio de habitación**

Para optimizar la rentabilidad de la empresa se utilizó la programación lineal con la que se maximizó las utilizadas, teniendo como restricciones la capacidad y la demanda por tipo de habitación, quedando el modelo matemático de la siguiente manera:

Función Objetivo: Max Z = 12,48 HS + 18,80 HD + 29,88 HT + 28,86 HM

Restricciones:

$$HS \leq 240$$

$$HD \leq 150$$

$$HT \leq 60$$

$$HM \leq 150$$

$$HS + HD + HT + HM \leq 360$$

$$HS, HD, HT, HM \geq 0$$

Se ingresó la información al software WINQSB dando como resultados que HS = 0; HD = 150; HT = 60 y HM = 150 como se muestra en la Tabla 32.

Tabla 32

Maximización de la rentabilidad por habitación (Mensual)

| Decisión Variable | Solution Value | Unit Costor Profit c(j) | Total Contributio n | Reduced Cost | Basis Status | Allowable Min. c(j) | Allowable Max. c(j) |
|-------------------|----------------|-------------------------|---------------------|--------------|--------------|---------------------|---------------------|
| HS | 60 | 12,48 | 748,80 | 0 | basic | 0 | 18,8 |
| HD | 150 | 18,80 | 2 820,00 | 0 | basic | 12,48 | M |
| HT | 60 | 29,88 | 1 792,00 | 0 | basic | 12,48 | M |
| HM | 90 | 28,86 | 2 597,40 | 0 | basic | 12,48 | M |
| Objective | Function | (Max.) = | 7 959,00 | | | | |

Fuente: Elaboración Propia.

En la Tabla 32 se maximizó la rentabilidad por habitación, la función objetivo del modelo, utilizando las utilidades por habitación que se determinaron anteriormente y se utilizó como restricciones el número de habitaciones por mes y la tasa de utilización de las habitaciones que asciende al 60%; así se pudo obtener el número óptimo de habitaciones a alquilar para optimizar la utilidad, la cual asciende a S/ 7 959,00 soles mensuales. Para lograr esto se buscará tener más demanda en las habitaciones dobles, triples y matrimoniales.

Siguiendo con la gestión de los costos, luego de estimar y asignar cada costo de habitaciones de manera correcta, se procederá a controlar cada operación de servicio que se realice dentro del hostel y actualizar periódicamente los costos para mantenerlos reales en cada ejercicio, dicho lo anterior esto permitirá a los trabajadores registrar el alquiler de las habitaciones sin problemas. Por otro lado, esto permitirá obtener información del crecimiento de las ventas realizadas en el periodo y también ayudará para la toma de decisiones.

- **Proyección de los estados y resultados según el modelo costo por servicio**

Finalmente, luego de determinar las ventas proyectadas (Tabla 33) y los costos proyectados (Tabla 34) se pudo proyectar los estados y resultados donde se visualiza la ganancia que se podría obtener si se utiliza las habitación doble, triple y matrimoniales para generar una utilidad mayor (Tabla 35). En el Anexo 6 se detalla los costos directos e indirectos proyectados.

Tabla 33.

Ventas Proyectadas del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL para el año 2018.

| Ventas | Precio/ Habitación | N° Habitaciones/ año | Ventas Proyectadas |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------|
| Habitación simple | S/ 40,68 | 720 | S/ 29 288,14 |
| Habitación Doble | S/ 50,85 | 1800 | S/ 91 525,42 |
| Habitación Triple | S/ 72,03 | 720 | S/ 51 864,41 |
| Habitación Matrimonial | S/ 50,85 | 1080 | S/ 54 915,25 |
| Total | | 4320 | S/ 227 593,22 |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 33, se muestra las ventas proyectadas del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, esto se logró multiplicando los precios unitarios por habitación por el número de habitaciones alquiladas por año.

Tabla 34.

Costos directos Proyectados del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL para el año 2018.

| Ventas | Costo Unitario/ Habitación | N° Habitaciones/ año | Costos Proyectados |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Habitación simple | S/ 7,96 | 720 | S/ 5 731,20 |
| Habitación Doble | S/ 15,92 | 1800 | S/ 28 656,00 |
| Habitación Triple | S/ 23,88 | 720 | S/ 17 193,60 |
| Habitación Matrimonial | S/ 13,59 | 1080 | S/ 14 677,20 |
| Total | | 4320 | S/ 66 258,00 |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 34, se muestra los costos directos proyectadas del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, esto se logró determinando multiplicando los costos unitarios directos por habitación por el número de habitaciones alquiladas por año.

Tabla 35.

Estado y resultados Proyectado 2018 (SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL)

| Descripción | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2018 | Proyectado |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Ventas | S/ 262 340,00 | S/ 249 924,55 | S/ 258 453,97 | S/ 227 593,22 |
| Menos: Costo de Servicios | S/ 156 956,34 | S/ 138 734,97 | S/ 142 568,45 | S/ 66 258,00 |
| Utilidad bruta | S/ 105 383,66 | S/ 111 189,58 | S/ 115 885,51 | S/ 161 335,22 |
| Menos: Gastos de Ventas | S/ 19 250,00 | S/ 20 460,00 | S/ 21 151,35 | S/ 22 670,00 |
| Gastos Administrativos | S/ 48 000,00 | S/ 48 776,00 | S/ 50 371,51 | S/ 81 616,64 |
| Utilidad de operación | S/ 38 133,66 | S/ 41 953,58 | S/ 44 362,66 | S/ 57 048,58 |
| Más/Menos: Ingresos y (Egresos) | S/ 0,00 | S/ 0,00 | S/ 0,00 | S/ 0,00 |
| Utilidad antes de impuestos | S/ 38 133,66 | S/ 41 953,58 | S/ 44 362,66 | S/ 57 048,58 |
| Menos: Impuesto a la renta | S/ 11 249,43 | S/ 12 376,31 | S/ 13 086,98 | S/ 16 829,33 |
| Utilidad del Ejercicio | S/ 26 884,23 | S/ 29 577,27 | S/ 31 275,67 | S/ 40 219,25 |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

En la Tabla 35, se proyecta el estado de resultados del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, la proyección de los costos administrativos se puede ver en el Anexo 06; los costos de ventas corresponden a los gastos en publicidad anual que la empresa realiza. Finalmente, la utilidad del ejercicio asciende a S/ 40 219,25.

Tabla 36.

Rentabilidad proyectada 2018

| 2017 | Proyectado | Variación de rentabilidad |
|---------------|---------------|---------------------------|
| Utilidad Neta | Utilidad Neta | |
| S/ 29 577,27 | S/ 40 219,25 | 35,98% |

Fuente: SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

En la Tabla 36, nos muestra la variación porcentual de la rentabilidad si se acepta la propuesta de un modelo de gestión de costos por servicio, la cual será un aumento de 35,98% con respecto al año anterior para la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, esto se logró determinando correctamente los costos e impulsando los productos que mayor rentabilidad dan al Hostal.

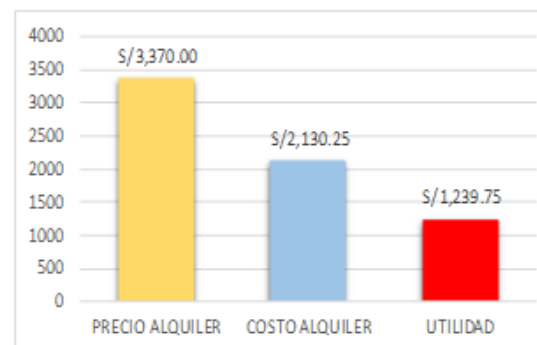
Una vez obtenido los costos reales del servicio de habitación, Tabla 37, es necesario llevarlos de manera diaria, para que de esta forma se pueda optimizar y controlar los costos por habitación y si existen variación en los precios de los insumos se modifique de manera oportuna, para así mostrar la ganancia diaria. Dicho lo anterior, se propone el siguiente formato de trabajo:

Tabla 37

Propuesta de hoja de costo por servicio de la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.

| HOJA DE COSTO DIARIA | | | | | | | | |
|----------------------|------------------------|-------|--------|-------|-------|-------------------|------------------|-----------|
| Día | Servicio de Habitación | | | | Total | Precio Habitación | Costo Habitación | Utilidad |
| | Simple | Doble | Triple | Matri | | | | |
| 01/02/2019 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 | S/ 340,00 | S/ 213,11 | S/ 126,89 |
| 02/02/2019 | 1 | 2 | | | 3 | S/ 140,00 | S/ 96,31 | S/ 43,69 |
| 03/02/2019 | 5 | 3 | 3 | 7 | 18 | S/ 910,00 | S/ 531,57 | S/ 378,43 |
| 04/02/2019 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | S/ 210,00 | S/ 127,54 | S/ 82,46 |
| 05/02/2019 | 1 | 2 | 3 | | 6 | S/ 350,00 | S/ 222,78 | S/ 127,22 |
| 06/02/2019 | 1 | 2 | | 1 | 4 | S/ 190,00 | S/ 117,44 | S/ 72,56 |
| 07/02/2019 | 10 | 2 | | 1 | 13 | S/ 550,00 | S/ 407,44 | S/ 142,56 |
| 08/02/2019 | | 3 | | 1 | 4 | S/ 200,00 | S/ 117,26 | S/ 82,74 |
| 09/02/2019 | | 2 | 4 | | 6 | S/ 380,00 | S/ 232,71 | S/ 147,29 |
| 10/02/2019 | | 2 | | | 2 | S/ 100,00 | S/ 64,09 | S/ 35,91 |
| 11/02/2019 | | | | | | | | |

GRAFICA DE EVOLUCION DE LAS VENTAS



Fuente: Elaboración Propia

Mantener un adecuado orden de trabajo es de vital importancia porque permitirá no solo determinar los costos por cada servicio, sino también se podrá tomar decisiones más acertadas en el manejo de la gestión empresarial. Ahora podemos decir que la empresa de SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL maneja sus costos directos de forma intermedia, como se puede observar en la (Tabla 28), también se puede notar que la empresa tiene un alto costo en lo que es lavandería y que influye en los costos totales, por lo que sería conveniente proponer buscar un proveedor que cobre un menor costo por el servicio de lavado, para que de esta manera se reduzca el costo directo y aumente la utilidad. En cuanto a los costos indirectos (Tabla 29) se podría reducir y ajustar los sueldos del personal y de los servicios para generar de esta manera un menor costo. Todas las propuestas indicadas anteriormente serían la mejor opción en cuanto a solución, pero si revisamos el costo se mueve dependiendo de la demanda por servicio de habitación, es por eso que la estrategia será buscar una mayor demanda en el servicio de habitación doble, triple y matrimonial para generar una mayor ganancia en el cierre del periodo.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

De la identificación del modelo de gestión de costos se deduce que no cuenta con uno (Tabla 10 y 13), donde el propietario manifiesta que no cuenta con una estructura contable de los centros de costos y que la distribución actual de los costos indirectos de servicio, permiten obtener costos cercanos a la realidad. Pazquel (2015) confirma nuestro análisis con su investigación, donde señala, que el no realizar una división adecuada de los costos puede perjudicar la rentabilidad de la empresa, porque lo que enseña que se debe trabajar de forma técnica los costos y no de forma empírica, para así obtener un mejor resultado al término del ejercicio.

Del análisis de la rentabilidad, la empresa en los dos últimos años 2016-2017, se deduce un aumento de su patrimonio 0,35% (Tabla 23) y asimismo utilidades del 10% (Tabla 24). Esta situación también presenta Guato (2013) en su investigación donde indica que el establecer o identificar los costos dentro de la organización puede mejorar la rentabilidad de la empresa, permitiendo también desarrollar las actividades operativas de forma más óptima. Así mismo, Cisnero (2012) en su investigación también afirma que el utilizar un sistema de costo, mejora no solo el rendimiento de la empresa, sino que ordena también los procesos dentro de la empresa, optimizando las actividades operativas que se realiza internamente dentro de cada organización.

Finalmente, determinar un modelo de gestión de costos para la empresa como lo indican muchos autores sobre lo importante que es un modelo o sistema de costo a seguir, ya que este permitirá mantener un orden correcto de las operaciones que se manejen dentro de una organización, para así lograr un desarrollo rentable a la empresa. Se seleccionó un modelo de gestión por servicios, con el cual obtendremos un orden en los costos directos e indirectos y los gastos generados por el alquiler de las habitaciones. Coincidiendo con Palma (2013) quien en su investigación identificó que la empresa no maneja adecuadamente la contabilidad de costo, generando que los recursos no se utilicen de manera correcta dentro de la organización. Asimismo, García (2017) concluye en su investigación que una empresa que no cuenta con un proceso de costo formal, genera en ésta un bajo rendimiento en la rentabilidad.

CONCLUSIONES

- Se concluye en la investigación que la propuesta de un sistema de costo por servicio incide en la rentabilidad del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL de S/ 29 577,27 a S/ 40 219,25 con un aumento del 35,98%; donde se muestra que manteniendo los costos actuales y una ocupación promedio del 60% de las habitaciones doble, triple y matrimoniales la empresa obtiene resultados positivos en el cierre del periodo.
- Se concluye luego de la entrevista con el área ejecutiva de la empresa SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL, que la organización maneja un modelo de costo de forma empírica, por lo que no ha podido establecer de manera correcta sus costos y gastos que realiza diariamente y que al final del periodo se ve reflejado en la baja utilidad.
- Se determinó que la rentabilidad de la empresa al no contar con un modelo de costo eficiente, muestra en el año 2016 una utilidad neta de (3%) y de igual forma en el año 2017 de (4%). Por lo que se puede observar que al final de cada periodo las ganancias esperadas son mínimas para el Propietario.
- Se concluye que el modelo de costo por servicio permitirá ordenar y establecer los costos directos e indirectos con los que la empresa trabaja en el servicio de alojamiento y de esta manera también se podrá determinar el costo real. Asimismo, la optimización, mediante el modelo matemático, logrará evaluar los costos de las habitaciones y comprobar donde son más bajos y generan una mayor rentabilidad, para así beneficiar a sus propietarios, trabajadores y clientes.

RECOMENDACIONES

- Aplicar el modelo de gestión de costos por servicio propuesto en base a los resultados proyectados del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL.
- Aplicar la mejora continua en las empresas para lograr de esta manera la estabilidad en el proceso y aumentar la posibilidad de mejora dentro de cada actividad que se realice internamente en la organización.
- Fomentar que los trabajadores tomen conciencia al momento de realizar las actividades concernientes al negocio o rubro, ya que de esto depende que al final del ejercicio se obtenga un mejor resultado que se vea reflejado en la rentabilidad.
- Utilizar un modelo de gestión de costos no solo en empresas grandes, sino emplearlo para todo tipo de empresa ya sea mediana o pequeña, para que de esta manera se logre manejar de forma correcta los costos y gastos de cada organización, dependiendo el sector al cual este dirigido.

REFERENCIAS

- Accoraci, E. (2009) "Razones de liquidez". Recuperado el 12 de junio del 2016, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2015/1/RE_CONT_MARLITT.CASTILLO_LILIANA.LULICHAC_IMPLEMENTACION.SSTEMA.DE.COSTOS.POR.PROCESOS_DATOS_T046_70812273T.PDF
- Apaza, M. (2011). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. Perú: JCM editores.
- Arredondo, M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. (1° ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Baz, J. (2016). Las nuevas tendencias en la hostelería actual. Hotel Perú News. Recuperado de <http://hotelperunews.com/nuevas-tendencias-en-la-hoteleria-actual/#more-2919>.
- Bravo, M. (2009) *Contabilidad de Costos*. (2ª ed.) Editora: Nuevo día
- Begazo, J. (2006). *Como medimos el servicio*. En revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM, 9(18) pp.73-81, Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf
- Brealey, R., Myers, S. (1993). *Fundamentos de financiación empresarial*. Madrid, España: McGraw-Hills.
- Calleja, F. (2013). *Costos*. (2°da. Ed). México: Pearson.
- Callupe, J. (2015). *Contabilidad de costos I*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana de los andes. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/0042891662c874c332c71>
- Capital. (2013). *Siempre hay una oportunidad para invertir en hotelería y gastronomía*. Grupo RPP. Recuperado de <http://www.capital.com.pe/actualidad/siempre-hay-una-oportunidad-para-invertir-en-hoteleriacutea-y-gastronomiacutea-noticia-648330>.
- Castillón, J. (2010) *Costos para Gerenciar Servicios*. (3ª ed.). Colombia: Ediciones Uninorte.
- Chambergó, I. (2015). *Sistemas de costos para empresa de servicios*. Actualidad Empresarial.
- Chota, P. & Perdomo, C. (2017). "Aplicación de los costos por procesos y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tabacalera del oriente S.A.C. en el año 2014". (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Martín–Tarapoto, Perú. [En línea] Recuperado el 15 de enero de 2019, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2494/TESIS-CONTABILIDAD%2020112017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cisneros, D. (2012). "Implementación del sistema de costos por procesos y por órdenes de producción y su incidencia en los resultados de la empresa Planhofa C.A.". (Tesis de

- Licenciatura). Universidad de Técnica de Ambato, Ecuador. [En línea] Recuperado el 17 de enero de 2019, de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/TA0138.pdf.
- Colin, J. (2013). *Contabilidad de costos*. (3° Ed). México: Graw hill
- Estados financieros básicos. (s.f.). Recuperado de <https://contabilidadescas.files.wordpress.com/2011/08/estados-financieros-bc3a1sicos.pdf>
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al cliente*. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/87e5380046e131e6a0cba144013c2be7/Lecturas+I.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=87e5380046e131e6a0cba144013c2be7>
- García, J. (2008). *Contabilidad de costos*. (3°Ed.). México: McGraw-Hill.
- García, Y. (2017). “*Evaluación de los costos y propuesta de un sistema de costos por procesos en la empresa Pesquera Flores S.A.C. en el distrito nuevo Chimbote - 2017*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad. [En línea] Recuperado el 15 de enero de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10248/garcia_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Giraldo, C. (2012). “*Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente para el área de químicos de la Empresa Químico – Farmacéutica Merck S.A. de Colombia*”. (Tesis de Ingeniería Industrial). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. [En línea] Recuperado el 27 de octubre de 2016, de <https://repositorio.javeriana.edu.co/bitstream/.../GiraldoOtaloraCarolina2012.pdf>
- Giraldo, J. (2007). *Contabilidad de Costos - Tomo I*. Primera edición. Lima-Perú: Ventura Editores-Impresores SAC
- Guajardo, G. (2008). *Contabilidad financiera*. 5°ed. México: Mc Graw-Hill.
- Guato, A. (2013) “*Tema: “Los costos de producción por procesos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Dextex Urban de la ciudad de Pelileo en el Segundo semestre del año 2011”*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad técnica Ambato, Ecuador. [En línea] Recuperado el 15 de enero de 2018 de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3675/1/TA008-2013.pdf>
- Hansen, D., y Mowen, M. (2007). *Administración de costos* (Quinta edición ed.). México: Cengage Learning Editores S.A. Recuperado de <http://biblioteca.soymercadologo.com/wpcontent/uploads/2016/08/Administraci%C3%B3n-de-costos-5ed-Don-R.-Hansen-yMaryanne-M.-Mowen.pdf>

- Hernández, A. & Rodríguez, K. (2005). “*Análisis de los procesos de servicio y atención al cliente del business class implementados en el hotel radisson plaza eurobuilding.*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nueva Esparta, Caracas, Venezuela. [En línea] Recuperado el 27 de octubre de 2016, de miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/.../1743/.../TG3215%20Tesis%20Completa.pdf
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1987). *Fundamentos de Marketing*. (6°Ed.). México: Pearson Educación
- Lawrence, J. (2007). *Principios de Administración Financiera*. (10°Ed.). México: Pearson Educación
- Maqueda, J. & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santo.
- Michue, R. (2005) *Contabilidad Analítica de costo*. Lima, Perú: Asociación Interamericana del Derecho y la Contabilidad
- Miranda, J. (2014). “*Mejoras en el proceso de atención al cliente de créditos pymes y el nivel de colocaciones de créditos en la agencia la esperanza – Trujillo Epyme raíz*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, La Libertad. [En línea] Recuperado el 01 de noviembre de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2813>
- Muñoz, C. (1993). *Contabilidad de gestión y las empresas de servicios*. Madrid, España: AECA. Recuperado de, <http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/spain/art%C3%ADculos%20diversos%20sobre%20contabilidad%20de%20gesti%C3%B3n/Empresas%20de%20servicios%20-%20Colomina.htm>
- Navarro, M. (s.f.). *Finanzas I: Estados Financieros*. Recuperado de <https://mauricionavarrozeledon.files.wordpress.com/2013/08/unidad-no-ii-anc3a1lisis-financiero.pdf>.
- Palma, M. (2013). “*Sistema de costos por procesos y su incidencia en la rentabilidad, de la empresa Soltex, de la ciudad de Ambato, en el primer semestre de 2012*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Ambato, Ecuador. [En línea] Recuperado el 15 de enero de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3725/1/TA022-2013.pdf>
- Pazquel, Y. (2015) “*Implementación de un sistema de costo por procesos de los derivados de la leche y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de agricultores agropecuarios de Pucayacu, Cantón la Mana Periodo Junio – diciembre 2013*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Cotopaxi, La Mana, Ecuador. [En línea] Recuperado el 15 de enero de 2018, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:STrFxy-iTYoJ:repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3392+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

- Polimeni, R. (1997) *Contabilidad de costos: conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. (3ª edición). México: McGraw-Hill
- Prom Perú. (2014). Perfil del Turista Extranjero 2014. [En línea] Recuperado el 22 de mayo de 2017, de http://www.promperu.gob.pe/TurismoIn/Sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202014&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/27/Perfil-del-Turista-Extranjero-2014.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIn/Sitio/PerfTuristaExt&issuuid=9457844/33236935.
- Pérez, C. (2014). "La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012". (Tesis de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo. [En línea] Recuperado el 27 de octubre de 2016, de tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/.../TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf
- Rojas, R. (2008). *Sistemas de Costos, un proceso para su implementación*. (1ª ed.). Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Sánchez, A. (2008). "Determinación del nivel de Satisfacción de los Clientes del Hotel Bolívar Plaza de la ciudad de Armenia". (Tesis de Maestría). Universidad La Gran Colombia y Universidad Tecnológica de Pereira, Armenia, Colombia. [En línea] Recuperado el 10 de mayo de 2017, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1535/658812S669.pdf?sequence=1>
- Sarmiento, R. (2010). *Contabilidad de costos*. Quito: Impresos Andinos S.A.
- Satisfacción del cliente. (n.d.) recuperado de <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/comcon/9.pdf>.
- Soncco, L. (2017). "Incidencia de los costos por procesos continuos en la producción y comercialización de Quinoa y su rentabilidad económica en la provincia de Melgar - departamento Puno 2016". (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. [En línea] Recuperado el 15 de enero de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5017/COsomell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vargas, J. (2006). *Implementación de un sistema de costos por procesos*. (2°ed). Ecuador: Campus Lam.
- Vargas, J. (2016). *“Implantación de un sistema de costos por proceso y su efecto en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color S.A.”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. [En línea] Recuperado el 19 de enero de 2019, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/355/1/VARGAS%20ALFARO%2C%20JHONNATAN%20JACK.pdf>
- Vela, R. & Zavaleta, L. (2014). *“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, La Libertad. [En línea] Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de repositorio.upao.edu.pe/.../VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VEN.
- Vizcaino E. (2013): Apuntes y diapositivas del curso Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. Recuperado de, https://www.academia.edu/3665860/Apuntes_M%C3%A9todos_de_Investigaci%C3%B3n_en_Ciencias_Sociales
- Tinjaca, D. (2005). *Modelo de un sistema de costeo por actividades para la universidad distrital*. (Tesis de licenciatura). Universidad Distrital Francisco José De Caldas, Bogotá, Colombia. [En línea] Recuperado el 10 de octubre de 2018 de, <https://comunidad.udistrital.edu.co/reformaUD/files/2014/08/Modelo-de-Costeo-para-la-Universidad-Distrital.pdf>
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del cliente*. Recuperado de <http://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Tschohl, J. (2007). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia “El Servicio al Cliente”*. (5°Ed.) Recuperado de www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/.../libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf
- Zuñiga, C. & Murillo, J. (2015). *“Plan de mejora del proceso de servicio al cliente. Caso: Empresa Alessa s.a.”* (Tesis de Ingeniería Comercial). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. [En línea] Recuperado el 27 de octubre de 2016, de repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/428/1/T-ULVR-0385.pdf

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Diseño metodológico

| DISEÑO METODOLÓGICO | | | | |
|--|--|--|---|--|
| Método de la Investigación | Diseño de la Investigación | Ámbito de la Investigación | Instrumentos y fuentes de la Información | Criterios de rigurosidad en la Investigación |
| <p>TIPO:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Permite describir la realidad tal y conforme se presenta, no se manipula deliberadamente ninguna variable.</p> <p>Nivel:</p> <p>Transaccional</p> <p>Recolecta datos en un único momento, describe las variables y analiza su incidencia en un momento dado.</p> | <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No Experimental</p> <p>Porque lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.</p> <p>M → O</p> <p>Donde</p> <p>M: Representa la muestra.</p> <p>O: Representa lo que observamos.</p> | <p>➤ Unidad (es) de análisis o estudios</p> <p>Administrador, Colaboradores y Clientes del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL</p> <p>➤ Universo:</p> <p>Procesos Operativos del hostel SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL</p> <p>➤ Población:</p> <p>Procesos de Costos del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL</p> <p>➤ Muestra:</p> <p>Procesos de Costos del SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL</p> <p>➤ Técnicas de muestreo:</p> <p>Probabilístico estratificada.</p> | <p>Instrumentos:</p> <p>Análisis documental.</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Recolección de la información:</p> <p>Análisis documental.</p> <p>Encuesta.</p> <p>Tratamiento de la información:</p> <p>MS Excel y el SPSS</p> | <p>➤ Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>➤ Validez:</p> <p>Juicio de experto</p> <p>➤ Confiability:</p> <p>Coficiente Alfa Cronbach</p> |

ANEXO n.º 2. Encuesta de Costo por servicio

ENCUESTA

1. ¿Cuenta la empresa con un sistema contable formal?
Sí No
2. La empresa tiene controles y registros, para la determinación de los costos
Sí No
3. Considera que la empresa valora y registra sus costos adecuadamente
Sí No
- 4.Cuál es la base de registro utilizada para controlar los costos de producción
Costo estándar Costo histórico Costo Empírico
5. Qué método de validación utiliza para sus inventarios
PEPS UEPS Costo Promedio Ponderado
6. Cada cuánto se liquidan los costos de producción
Mensualmente Trimestralmente Semestralmente
7. ¿La empresa cuenta con una estructura contable de los centros de costos de su proceso productivo?
Sí No
8. De los siguientes elementos del costo, ¿Cuáles de ellos tienen mayor dificultad su distribución contable?
Materia prima Mano de obra Costo indirectos de fabricación
9. ¿Cuál es el criterio que la empresa utiliza como base para distribuir los costos indirectos de fabricación?
Nº habitaciones ocupadas Horas ocupadas Nº Clientes
10. ¿Considera que, a través de la distribución actual de los costos indirectos de fabricación, se obtienen costos cercanos a la realidad?
Sí No
11. ¿Cuáles son las tendencias de los últimos 2 años de los costos indirectos de fabricación?
Altos Medios Bajos

12. ¿Qué área considera conveniente que es la más idónea para realizar la identificación y clasificación de actividades?

Contabilidad/costos Administración Ventas

13. ¿Estaría dispuesto a proponer un modelo de costos basados en actividades, para contribuir a la medición y cuantificación de los costos de producción?

Sí No

14. ¿Considera que si se diseña un modelo de costos basado en actividades se contribuirá a la medición y cuantificación razonable de los costos de producción?

Bastante Poco Nada

15. ¿Considera que la medición y cuantificación de los costos contribuye a la viabilidad del negocio, la producción y eficacia de los recursos?

Sí No

ANEXO n.º 3. Encuesta realizada a los trabajadores

ENCUESTA

1. ¿Cuenta la Empresa con un sistema contable formal?
 Si () No ()
2. ¿La empresa tiene controles y registros, para la determinación de los costos?
 Si () No ()
3. ¿Considera que la empresa valora y registra sus costos adecuadamente?
 Si () No ()
4. ¿Cuál es la base de registro utilizada para controlar los costos de producción?
 Costo Estándar () Costo Histórico ()
5. ¿Qué método de validación utiliza para sus inventarios?
 PEPS ()
 UEPS ()
 Costo Promedio Ponderado ()
6. ¿Cada cuánto se liquidan los costos de producción?
 Mensualmente ()
 Trimestralmente ()
 Semestralmente ()
7. ¿La empresa cuenta con una estructura contable de los centros de costos de su proceso productivo?
 Si () No ()
8. De los siguientes elementos del costo, ¿Cuáles de ellos tienen mayor dificultad su distribución contable?
 Materia Prima ()
 Mano de Obra ()
 Costos indirectos de fabricación ()
9. ¿Cuál es el criterio que la empresa utiliza como base para distribuir los costos indirectos de fabricación?
 Número de habitaciones ocupadas ()
 Horas ocupadas ()
 Número de clientes ()
10. ¿Considera que a través de la distribución actual de los costos indirectos de fabricación, se obtienen costos cercanos a la realidad?
 Si () No ()
11. ¿Cuáles son las tendencias de los últimos 2 años de los costos indirectos de fabricación?
 Altos ()
 Medios ()
 Bajos ()
12. ¿Qué área considera conveniente que es la más idónea para realizar la identificación y clasificación de actividades?
 Contabilidad / Costos ()
 Administración ()
 Ventas ()

ventas ()

13. ¿Estaría dispuesto a proponer un modelo de costos basados en actividades, para contribuir a la medición y cuantificación de los costos de producción?

Si () No ()

14. ¿Considera que si se diseña un modelo de costos basado en actividades se contribuirá a la medición y cuantificación razonable de los costos de producción?

Bastante ()
Poco ()
Nada ()

15. ¿Considera que la medición y cuantificación de los costos contribuye a la viabilidad del negocio, la producción y eficacia de los recursos?

Si () No ()

ENCUESTA

1. ¿Cuenta la Empresa con un sistema contable formal?
Si () No ()
2. ¿La empresa tiene controles y registros, para la determinación de los costos?
Si () No ()
3. ¿Considera que la empresa valora y registra sus costos adecuadamente?
Si () No ()
4. ¿Cuál es la base de registro utilizada para controlar los costos de producción?
Costo Estándar () Costo Histórico ()
5. ¿Qué método de validación utiliza para sus inventarios?
PEPS ()
UEPS ()
Costo Promedio Ponderado ()
6. ¿Cada cuánto se liquidan los costos de producción?
Mensualmente ()
Trimestralmente ()
Semestralmente ()
7. ¿La empresa cuenta con una estructura contable de los centros de costos de su proceso productivo?
Si () No ()
8. De los siguientes elementos del costo, ¿Cuáles de ellos tienen mayor dificultad su distribución contable?
Materia Prima ()
Mano de Obra ()
Costos indirectos de fabricación ()
9. ¿Cuál es el criterio que la empresa utiliza como base para distribuir los costos indirectos de fabricación?
Número de habitaciones ocupadas ()
Horas ocupadas ()
Número de clientes ()
10. ¿Considera que a través de la distribución actual de los costos indirectos de fabricación, se obtienen costos cercanos a la realidad?
Si () No ()
11. ¿Cuáles son las tendencias de los últimos 2 años de los costos indirectos de fabricación?
Altos ()
Medios ()
Bajos ()
12. ¿Qué área considera conveniente que es la más idónea para realizar la identificación y clasificación de actividades?
Contabilidad / Costos ()
Administración ()

ventas ()

13. ¿Estaría dispuesto a proponer un modelo de costos basados en actividades, para contribuir a la medición y cuantificación de los costos de producción?

Si (X) No ()

14. ¿Considera que si se diseña un modelo de costos basado en actividades se contribuirá a la medición y cuantificación razonable de los costos de producción?

Bastante ()
Poco ()
Nada (X)

15. ¿Considera que la medición y cuantificación de los costos contribuye a la viabilidad del negocio, la producción y eficacia de los recursos?

Si (X) No ()

ANEXO n.º 4. Declaración a la Sunat de la Serv. Turístico hostel el palacio Srltda

10/01/2018
21:43:11

Pag. 01/01

Resumen de declaración generada - 621

DOCUMENTO : 20131525193
RAZON SOCIAL : SERV TURISTICOS HOSTAL EL PALACIO SRLTDA
FORMULARIO : 0621-PDT IGV-Renta Mensual
PERIODO : 12/2017
RECTIFICATORIA : NO
FORMA DE PAGO : EFECTIVO

| TRIBUTO | IMP.RESULT. | MONTO PAGO |
|----------------|-------------|------------|
| IGV CTA Propia | 185 | 185 |
| Reg Especial | 98 | 98 |

TOTAL: 283

NC 50166177 Fec.Generación: 10/01/2018

| | | | |
|-----------------------------|------------------------------|---|---|
| SUNAT DECLARACION | PDT IGV-RENTA MENSUAL | | Copia para el Contribuyente (Pag. 1) |
| | Periodo 12-2017 | | |
| | PAGO 621 | RUC 20131525193 | |
| | RAZON SOCIAL | SERV TURISTICOS HOSTAL EL PALACIO SRLTDA | |

| IGV VENTAS | | IGV CUENTA PROPIA | | | | |
|------------|---|--------------------------|-------|------------|--------------|--|
| | | BASE | | TRIBUTO | | |
| GRAVADAS | Ventas Netas | 100 | 6,563 | 101 | 1,181 | |
| | Descuentos Concedidos y/o devoluciones de Ventas | 102 | | 103 | | |
| | Ventas asumidas por el estado | 124 | | 125 | | |
| | Desc. Concedidos y/o Dev. Ventas (Vta. asumidas por estado) | 126 | | 128 | | |
| | Ventas de bienes (ley 27037 inc. 11.1, 12.1, 12.3 y 12.4) | 160 | | 161 | | |
| | Descuentos y devoluciones (ley 27037) | 162 | | 163 | | |
| | Exportaciones | Facturadas en el período | 106 | | | |
| | | Embarcadas en el período | 127 | | | |
| | Ventas no Gravadas (Sin Considerar exportaciones) | 105 | | | | |
| | Ventas no Gravadas (Sin efecto en ratio) | 109 | | | | |
| | Otras ventas (inciso ii), numeral 6.2 - art. 6 del Reglamento | 112 | | | | |
| | Total | | | 131 | 1,181 | |

| IGV COMPRAS | | IGV CUENTA PROPIA | | | | | |
|---------------------|--|---|---------------|---------|------------|------------|--|
| | | BASE | | TRIBUTO | | | |
| NACIONALES | Destinada a ventas gravadas exclusivamente | Compras Netas | 107 | 5,536 | 108 | 996 | |
| | Destinada a ventas gravadas y no gravadas | Compras Netas | 110 | | 111 | | |
| | | Compras Netas | 113 | | | | |
| | IMPORADAS | Destinadas a ventas gravadas exclusivamente | Compras Netas | 114 | | 115 | |
| | | Destinadas a ventas Gravadas y no gravadas | Compras Netas | 116 | | 117 | |
| | | | Compras Netas | 119 | | | |
| | NO GRAVADAS | Internas | Compras Netas | 120 | | | |
| | | Importadas | Compras Netas | 122 | | | |
| | TOTAL | | | | 178 | 996 | |
| | CREDITO FISCAL ESPECIAL | | | | 172 | | |
| OTROS CREDITOS | | | | 169 | | | |
| OTROS CREDITOS IVAP | | | | 182 | | | |
| Coeficiente | | | 173 | | | | |

| | | | |
|---|------------------------------|--|---|
| SUNAT DECLARACION PAGO 621 | PDT IGV-RENTA MENSUAL | | Copia para el Contribuyente (Pag. 2) |
| | Período 12-2017 | | |
| | RUC | 20131525193 | |
| | RAZON SOCIAL | SERV TURISTICOS HOSTAL EL PALACIO SRLTDA | |

PAGOS A CUENTA DE RENTA

| | | | |
|---|------|-------|---------|
| Impuesto a la renta 3ra categoría - Régimen Especial | | | |
| Coeficiente - Art. 85° inc. a) | | 380 | |
| Porcentaje - Art. 85° inc. b) | | 315 | |
| Ingreso Neto | BASE | | TRIBUTO |
| | 301 | 6,563 | 312 98 |

RETENCIONES DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES

| | MONTO DE RECIBOS | MONTO DE 4TA. | MONTO IES |
|--------------------------|------------------|---------------|-----------|
| TOTAL | 320 | 321 | 540 |
| Otras Retenciones indep. | 547 | 322 | 541 |

| | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--|---|
| SUNAT DECLARACION | PDT IGV-RENTA MENSUAL | | Copia para el Contribuyente (Pag. 3) |
| | Periodo 12-2017 | | |
| | RUC | 20131525193 | |
| PAGO 621 | RAZON SOCIAL | SERV TURISTICOS HOSTAL EL PALACIO SRLTDA | |

DETERMINACION DE LA DEUDA

IGV

| | IGV Cta. Propia | Imp.Vtas.Arroz Pilado |
|--|-----------------|-----------------------|
| IMPUESTO RESULTANTE O SALDO A FAVOR | 140 | 353 |
| SALDO A FAVOR DEL PERIODO ANTERIOR | 145 | 351 |
| TRIBUTO A PAGAR O SALDO A FAVOR | 184 | 352 |
| PERCEPCIONES DECLARADAS EN EL PERIODO | 171 | |
| PERCEPCIONES DECLARADAS EN PERIODOS ANTERIORES | 168 | |
| SALDO DE PERCEPCIONES NO APLICADAS | 164 | |
| RETENCIONES DECLARADAS EN EL PERIODO | 179 | |
| RETENCIONES DECLARADAS EN PERIODOS ANTERIORES | 176 | |
| SALDO DE RETENCIONES NO APLICADAS | 165 | |
| COMPENSACION SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR | | 347 |
| PAGOS PREVIOS | 185 | 342 |
| INTERES MORATORIO | 187 | 343 |
| TOTAL DEUDA TRIBUTARIA | 188 | 344 |
| IMPORTE A PAGAR | 189 | 345 |

RENTA

| | Renta | |
|--|-------|----|
| IMPUESTO RESULTANTE O SALDO A FAVOR | 302 | 98 |
| SALDO A FAVOR DEL PERIODO ANTERIOR | 303 | |
| TRIBUTO A PAGAR O SALDO A FAVOR | 304 | 98 |
| RETENCIONES | 326 | |
| RETENCIONES DE PERIODOS ANTERIORES | 327 | |
| COMPENSACION SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR | 305 | |
| IMP. TEMPORAL ACTIVOS NETOS (LEY N° 28424) | 328 | |
| OTROS CREDITOS PERMITIDOS POR LEY | 306 | |
| PAGOS PREVIOS | 317 | |
| INTERES MORATORIO | 319 | |
| TOTAL DEUDA TRIBUTARIA | 324 | 98 |
| IMPORTE A PAGAR | 307 | 98 |

4TA CATEGORIA

| | 4ta Categoria | IES |
|---------------------------------|---------------|-----|
| TRIBUTO A PAGAR O SALDO A FAVOR | 371 | 542 |
| PAGOS PREVIOS | 372 | 543 |
| INTERES MORATORIO | 374 | 545 |
| TOTAL DEUDA TRIBUTARIA | 375 | 546 |
| IMPORTE A PAGAR | 379 | 551 |

IMPORTE TOTAL A PAGAR: 283
EFECTIVO 283

| | | | |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|---|
| SUNAT DECLARACION | PDT IGV-RENTA MENSUAL | | Copia para el Contribuyente (Pag. 4) |
| | Período 12-2017 | | |
| | PAGO 621 | RUC 20131525193 | RAZON SOCIAL SERV TURISTICOS HOSTAL EL PALACIO SRLTDA |

IDENTIFICACION

| | |
|--|----------|
| ¿Régimen de Renta al que pertenece? | ESPECIAL |
| ¿Se ha acogido a la Ley N° 27360 (Sector Agrario) y/o a la Ley N° 27460 (Acuicultura) y/o Ley N° 29972 (Cooperativas Agrarias).? | NO |
| Ubigeo | |
| Zona | |
| ¿Ha realizado ventas no gravadas con IGV en los últimos 12 meses? | NO |
| ¿Sus proveedores designados agentes de percepción le han efectuado percepciones del IGV? | NO |
| ¿Sus clientes designados agentes de retención le han efectuado retenciones del IGV? | NO |
| ¿Esta afecto al Impuesto a la venta del Arroz Pilado (IVAP)? | NO |
| ¿Ha recibido Liq. compra por ventas y le han retenido por Imp. a la renta de 3ra. Cat.? | NO |
| ¿Está exonerado del Impuesto a la Renta y del Impuesto General a las Ventas? | NO |
| ¿La presente declaración rectifica o sustituye a otra? | NO |
| ¿Declaración como socio coop. Agraria? | NO |
| ¿Posee Convenios de Estabilidad? | NO |
| Tasa IGV - Débito (%) : | |

ANEXOS n°5. Datos de la empresa

Descripción de la Empresa.

La empresa de SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL fue creada en el año 1993, en la Ciudad de Trujillo, con el propósito de brindar servicio de hospedaje a clientes nacionales y extranjeros.

Inicialmente se ofrecía el servicio de hospedaje simple a los clientes frecuentes, luego con el aumento de la demanda extranjera y nacional, se incorporó tres servicios más dentro del hostel para mejora la calidad del servicio.

Domicilio Fiscal

Jr. Grau No. 709 La Libertad - Trujillo - Trujillo

Ruc: 20131525193

Actividad Comercial: Hoteles, Campamentos y Otros.

CIIU: 55104

Misión

Estamos comprometidos a la prestación de servicios de hospedaje/turístico. Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes, brindándoles servicios de alta calidad con una infraestructura optima, personal eficiente y comprometido con los objetivos de la empresa.

Visión

Ser el hotel líder dentro del mercado nacional, en cuanto a servicio de hospedaje/turístico y contribuir con el desarrollo sostenible del turismo en el país.

Los principales productos que oferta son:

- Habitación simple: Cantidad: 08 Habitaciones (Costo: S/ 40.00 por hab.).
- Habitación doble: Cantidad: 05 Habitaciones (Costo: S/ 50.00 por hab.).
- Habitación triple: Cantidad: 02 Habitaciones (Costo: S/ 70.00 por hab.).
- Habitación matrimonial: Cantidad 05 Habitaciones (Costo: S/ 50.00 por hab.).

Cuyas características se mencionan a continuación:

- H. Simples: superficie de 20m², posee una cama individual de 1½ plaza, tiene un mobiliario básico, posee cuarto de baño personal.
- H. Doble: superficie de 30m², posee dos camas individuales de 1½ plaza, tiene un mobiliario básico, posee cuarto de baño privado, decoración cálida.

- H. Triple: superficie de 30 m². Posee 2 tipos de habitaciones: tres camas individuales de 1½ plaza, o una cama matrimonial más una cama de 1½ plaza. Tiene mobiliario y cuenta con un baño privado, asimismo una decoración cálida.
- H. Matrimonial: superficie de 30m², posee una cama matrimonial de 2 plazas, decoración cálida, y tiene un baño privado.

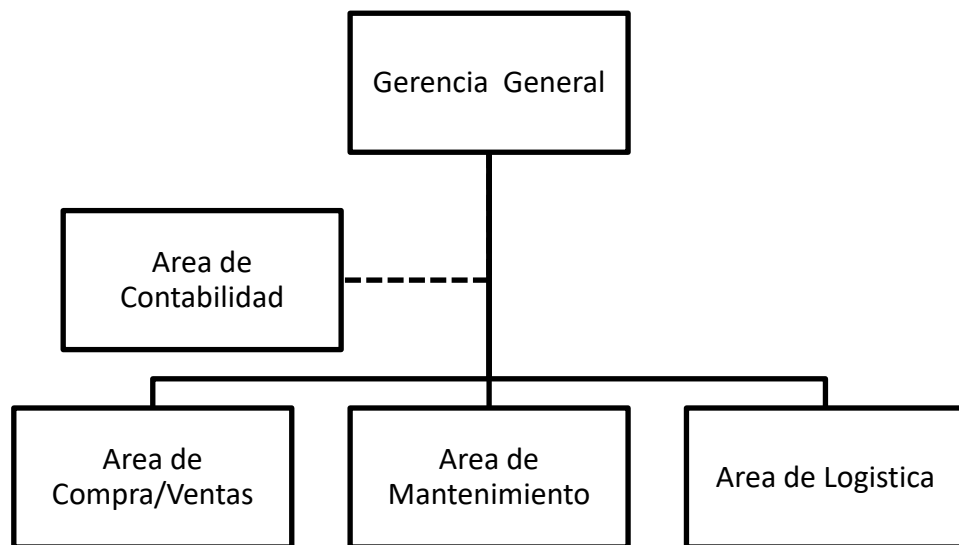


Figura. 2. Organigrama de SERV. TURIST. HOSTAL EL PALACIO SRL

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXOS n°6. Costos de Propuesta

Costos Directos

| HABITACION | SIMPLE | | DOBLE | | TRIPLE | | MATRIMONIAL | |
|--------------------------|----------|----------------|----------|-----------------|----------|-----------------|-------------|-----------------|
| DESCRIPCION | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo |
| <i>Papel Higiénico</i> | 1 | S/ 1,00 | 2 | S/ 2,00 | 3 | S/ 3,00 | 1 | S/ 2,00 |
| <i>Sábanas (lavado)</i> | 2 | S/ 4,00 | 4 | S/ 8,00 | 6 | S/ 12,00 | 2 | S/ 6,00 |
| <i>Cobertor (lavado)</i> | 1 | S/ 0,66 | 2 | S/ 1,32 | 3 | S/ 1,98 | 1 | S/ 0,99 |
| <i>Jabón</i> | 1 | S/ 0,30 | 2 | S/ 0,60 | 3 | S/ 0,90 | 2 | S/ 0,60 |
| <i>Toalla</i> | 1 | S/ 2,00 | 2 | S/ 4,00 | 3 | S/ 6,00 | 2 | S/ 4,00 |
| TOTAL | | S/ 7,96 | | S/ 15,92 | | S/ 23,88 | | S/ 13,59 |

Costos de Depreciación

| HABITACION | SIMPLE | | DOBLE | | TRIPLE | | MATRIMONIAL | |
|----------------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|-------------|----------------|
| DESCRIPCION | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo | Cantidad | Costo |
| <i>Inmueble</i> | 1 | S/ 2,71 | 1 | S/ 4,06 | 1 | S/ 4,06 | 1 | S/ 4,06 |
| <i>Sábanas</i> | 2 | S/ 0,33 | 4 | S/ 1,32 | 6 | S/ 1,97 | 2 | S/ 0,49 |
| <i>Cobertor</i> | 1 | S/ 0,11 | 2 | S/ 0,22 | 3 | S/ 0,33 | 1 | S/ 0,16 |
| <i>Televisión</i> | 1 | S/ 0,55 | 1 | S/ 0,55 | 1 | S/ 0,55 | 1 | S/ 0,82 |
| <i>Mueble y Cama</i> | 1 | S/ 0,12 | 2 | S/ 0,18 | 3 | S/ 0,24 | 1 | S/ 0,18 |
| <i>Colchón</i> | 1 | S/ 0,34 | 2 | S/ 0,68 | 3 | S/ 1,03 | 1 | S/ 0,51 |
| TOTAL | | S/ 4,15 | | S/ 7,01 | | S/ 8,18 | | S/ 6,23 |

| Costos Indirectos | | | | | | |
|---------------------------------------|----------|--------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| HABITACION | MENSUAL | | SIMPLE | DOBLE | TRIPLE | MATRI |
| DESCRIPCION | CANTIDAD | COSTO | COSTO | COSTO | COSTO | MONIAL |
| | | | | | | COSTO |
| Suministros | | | | | | |
| <i>Materiales de limpieza</i> | 0 | S/ 732,40 | S/ 0,23 | S/ 1,02 | S/ 1,70 | S/ 2,03 |
| Materiales de mantenimiento | | S/ 850,00 | S/ 0,26 | S/ 1,18 | S/ 1,97 | S/ 2,36 |
| <i>Agua</i> | 0 | S/ 415,00 | S/ 0,13 | S/ 0,58 | S/ 0,96 | S/ 1,15 |
| Mano de Obra | | | | | | |
| <i>Personal de limpieza</i> | 3 | S/ 4 017,60 | S/ 1,24 | S/ 5,58 | S/ 9,30 | S/ 11,16 |
| Otros Costos Indirectos | | | | | | |
| <i>Teléfono (Trio)</i> | 0 | S/ 229,90 | S/ 0,07 | S/ 0,32 | S/ 0,53 | S/ 0,64 |
| <i>Luz</i> | 0 | S/ 750,50 | S/ 0,23 | S/ 1,04 | S/ 1,74 | S/ 2,08 |
| TOTAL | | S/ 6 995,40 | S/ 2,16 | S/ 9,72 | S/ 16,19 | S/ 19,43 |
| <i>Demanda Total Mensual</i> | | 360 | | | | |
| <i>Demanda por habitación mensual</i> | | | 10 | 150 | 50 | 150 |
| <i>Número de habitaciones</i> | | | 3 | 10 | 2 | 5 |