

# UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



TESIS

**“EL SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA  
OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA  
INMOBILIARIA NUEVA TACNA SAC-HOTEL PLATINIUM; AÑO 2016”**

Presentado por la:

**BACHILLER JÉSSICA SIDANELIA CAPIÁ QUIÑONEZ**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORIA

TACNA - PERÚ

2017

## **DEDICATORIA**

A Dios, que en su divina gracia, me concedió la vida.

A mis padres que con su apoyo incondicional, perseverancia y confianza, hizo que pueda seguir adelante, pese a las dificultades que se presentaban.

## **RECONOCIMIENTO**

A mi alma mater por brindarme la ocasión de desarrollar, capacidades y competencias para mi formación profesional como contadora pública.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo Optimizar los recursos financieros del Hotel Platinum mediante el uso del sistema de Costos ABC durante el año 2016, se consideró para ello la aplicación del instrumento cuestionario aplicado al personal que labora en número de 13 personas y a los clientes del hotel en estudio, considerándose dentro de ello preguntas referentes a las variables en estudio, donde se determinó las falencias detectadas en la empresa. En los resultados se halló que hay una relación significativa entre los costos ABC y la optimización de recursos financieros con un 95 % de confianza estadístico, ya que la prueba del chi cuadrado demostró tal relación. Asimismo se diseñó una proposición para su aplicación del sistema de costeo ABC, la misma está estructurada de acuerdo a la estructura establecida para una implementación ya que sigue una lógica para su aplicación en la empresa.

## **ABSTRACT**

The investigation had as aim Optimize the financial resources of the Hotel Platinum with the utilization of a system of Costs ABC in the year 2016, the application of the instrument considered for it questionnaire applied to the personnel that works in number of 13 persons and to the clients of the hotel in study, questions relating to the variables being considered inside it in study, where one determined the failings detected in the company. In the results one thought that statistician exists a significant relation between the system of costs ABC and the optimization of financial resources with 95 % of confidence, since the test of the square chi demonstrated such a relation. Likewise I design a system offer of costs ABC, the same one it is structured in agreement to the structure established for an implementation and following a logical process that helps to establish and lay the foundations necessary that is needed for the implementation of this system of costing in the company.

## CONTENIDO

### CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

|   |                   |
|---|-------------------|
| 1.1. Identificación y determinación del problema..... | <a href="#">1</a> |
| 1.2. Formulación del problema .....                   | 1                 |
| 1.2.1. Problema general: .....                        | 1                 |
| 1.2.2. Problemas específicos: .....                   | 1                 |
| 1.3 Objetivos generales y específicos.....            | 2                 |
| 1.3.1. Objetivo general .....                         | 2                 |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....                     | 2                 |
| 1.4 Importancia y alcances de la investigación .....  | 2                 |
| 1.4.2. Importancia .....                              | 2                 |

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

|  |                    |
|--|--------------------|
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....          | 4                  |
| 2.2. Bases teórico científicas .....                 | 5                  |
| 2.2.1. Historia del costeo ABC .....                 | 5                  |
| 2.2.2. Definiciones del costeo ABC.....              | <a href="#">13</a> |
| 2.2.3. Maximización de las riquezas financieras..... | 11                 |
| 2.2.4. Aspectos generales de la empresa .....        | 15                 |
| 2.2.5. Hotelería -concepto.....                      | 20                 |
| 2.2.6. Contabilidad hotelera .....                   | 21                 |
| 2.2.7. Contabilidad de costos.....                   | 22                 |
| 2.2.8. Costos de actividades hoteleras .....         | 26                 |
| 2.2.9. Sistema de costos.....                        | 26                 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 2.3. Definiciones operacionales ..... | 29 |
| 2.4. Sistema de hipótesis.....        | 30 |
| 2.4.1. Hipótesis general.....         | 30 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas .....    | 30 |
| 2.5. Sistema de variables.....        | 31 |

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Tipo de investigación.....  | 32 |
| 3.2. Diseño de investigación.....                                      | 32 |
| 3.3. Población y muestra .....   | 32 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....             | 33 |
| 3.5. Técnicas de procesamiento de datos .....                          | 33 |
| 3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación ..... | 34 |

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1. Encuesta aplicado a los propietarios y personal que labora en el Hotel Platinum de la Provincia de Tacna ..... | 35        |
| 4.2. Encuesta aplicado a los clientes del Hotel Platinum de la provincia de Tacna. ....                             | 71        |
| Contraste de hipótesis general .....  | <u>80</u> |
| Conclusiones. ....  | <u>83</u> |
| Recomendaciones.....  | <u>84</u> |
| Propuesta .....   | 85        |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 105       |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Comparativo entre costeo antiguo y costeo ABC .....   | 8  |
| Tabla 2. Población de la empresa.....  | 32 |
| Tabla 3.- Estadístico de fiabilidad .....  | 34 |
| Tabla 4. ¿Sabe qué es un sistema de costos? .....  | 35 |
| Tabla 5. Conoce de un sistema de costos implantado en el hotel .....   | 36 |
| Tabla 6 Tiene claro los objetivos de su empresa .....  | 37 |
| Tabla 7. ¿Elabora un presupuesto anual en su empresa? .....  | 37 |
| Tabla 8. Califique con los parámetros establecidos la utilización del sistema de cost.....   | 39 |
| Tabla 9. ¿Ha oído acerca de es un sistema de costos ABC .....  | 40 |
| Tabla 10. ¿Cómo cree que repercutirá la aplicación de un sistema de costos ABC en el hotel Platinum? .....   | 40 |
| Tabla 11. ¿Cuál proceso considera el más importante para la aplicación del método ABC en el hotel?.....  | 41 |
| Tabla 12. ¿ Cómo considera ud. la rentabilidad del hotel Platinum .....  | 42 |
| Tabla 13- ¿ Cree usted que la aplicación del sistema de costos ABC en la empresa permitirían mejora los costos contribuyendo a la optimización de los recursos financieros del hotel Platinum frente a la competencia? ..... | 43 |
| Tabla 14. Propone un nuevo servicio o le gustaría que se proponga un nuevo servicio .....  | 44 |
| Tabla 15. ¿ Aprovecha descuentos y ofertas comprando inmuebles, equipos y tecnología para su empresa.....  | 45 |
| Tabla 16. ¿ Busca un socio confiable ó socios confiables ? .....   | 46 |
| Tabla 17. ¿ Se da tiempo para elegir a los mejores vendedores ó personal que esté relacionado con la venta de sus servicios ?.....   | 47 |
| Tabla 18. ¿ El servicio brindado por el hotel cumple con sus expectativas? .....   | 49 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 19. ¿ Menciones el área del Hotel Platinium que llamó su atención durante su estancia?           | 50 |
| Tabla 20. ¿Cuál de los departamentos del hotel Platinium llamo su atención durante su estadía?.....    | 73 |
| Tabla 21. ¿ Tiene una nueva sucursal ? .....   | 74 |
| Tabla 22. ¿Cuál factor fue el que lo cautivó durante su estancia ?.....                                | 51 |
| Tabla 24. ¿ Qué factores de los mencionados cree que le falta a la empresa ? .....                     | 52 |
| Tabla 25. Considera que el Hotel Platinium dispone de un mecanismo de cálculo para fijar precios ..... | 53 |
| Tabla 26. En base a que operaciones son facturados los precios de los servicios en el hotel ....       | 54 |
| Tabla 27.¿Le satisface el servicio brindado? .....   | 55 |
| Tabla 28. De lo observado considera que el precio compensa el servicio brindado. ....                  | 56 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |           |
|--|-----------|
| Figura 1. Costos ABC .....   | 6         |
| Figura 2. Esquema ABC.....   | 11        |
| Figura 3. Organigrama de la empresa .....  | 20        |
| Figura 4. Triángulo del éxito .....  | 23        |
| Figura 5. Costos de producción o servicios.....  | <u>24</u> |
| Figura 6. Sistema de costos .....  | 35        |
| Figura 7. Conocimiento si la empresa aplica sistema de costos .....  | 36        |
| Figura 8. Claridad en los objetivos de la empresa .....  | 37        |
| Figura 9. Elaboración de presupuesto anual de la empresa .....   | 38        |
| Figura 10. Parámetros de aplicación del sistema de costos que la empresa implementa .....  | 39        |
| Figura 11. Escuchado de sistema de costos.....   | <u>40</u> |
| Figura 12. Opinión de la aplicación de un sistema de costos ABC .....  | 41        |
| Figura 13. Procesos para la aplicación del método ABC .....  | 42        |
| Figura 14. Consideración de la rentabilidad de la empresa.....   | 43        |
| Figura 15. Si la aplicación del sistema de costos mejorarían los costos y por ende la maximización de los recursos financieros de la empresa frente a la competencia ..... | 44        |
| Figura 16. Proposición de un nuevo servicio .....  | 45        |
| Figura 17. Aprovechamiento de descuentos y ofertas para las compras de la empresa .....  | 46        |
| Figura 18. Búsqueda de socios confiables .....   | 47        |
| Figura 19. Elección de los mejores vendedores que esté relacionado con la venta .....  | 48        |
| Figura 20. Servicio que brinda el Hotel Platinum .....   | 49        |
| Figura 21. Expectativas del servicio que brinda el hotel Platinum .....  | <u>49</u> |
| Figura 22. Departamentos del hotel que llamó la atención durante la estadía .....  | <u>50</u> |
| Figura 23. Tenencia de nueva sucursal.....   | 51        |
| Figura 24. Factor percibido por el cliente cuando se hospedó.....  | 52        |

|   |                    |
|---|--------------------|
| Figura 25. Aspectos que hacen falta a la empresa.....   | 53                 |
| Figura 26. Disposición de un sistema de cálculos para fijación de precios de los sericioso ofertados..... | 54                 |
| Figura 27. Procedimientos de la facturación. ....   | <a href="#">55</a> |
| Figura 28. Satisfacción por el servicio brindado..  | 56                 |
| Figura 29. Servicio que brinda retribuye los precios vigentes .....                                       | 57                 |

## INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Tacna el sector hotelero se ha incrementado ostensiblemente debido a la afluencia turística especialmente del vecino país chileno, constituyéndose en un origen de entrada económica y de trabajo para muchas empresas y personas de a pie.

Por ello la importancia de que la empresa hotelera pueda aplicar el sistema de Costeo Basado en Actividades (ABC), permitirá cuantificar mejor todas las actividades que sean necesarias para el servicio donde se piensa aplicar.

La aplicación de este sistema de costos permitirá optimizar los recursos financieros en el hotel, ya que establecerá inductores de costos y definir las actividades primarias y secundarias de tal forma de fijar el costeo de los servicios de un modo más técnico.

Asimismo la actual investigación se caracteriza por ser de corte cualitativo donde utilizará el instrumento denominado cuestionario el mismo aplicado al personal que trabaja en la empresa y clientes.

La estructura del estudio fue estructurado como sigue a continuación: Capítulo I se da a conocer el planteamiento del problema, objetivos de investigación, aspectos de la unidad de estudio, su proceso, conformación del capital y otros que corresponda.

Luego en el Capítulo II, se realizó una compilación de conocimientos de ambas variables, algunas definiciones, también se abordó aspectos generales de la empresa como la organización del mismo.

Finalmente en el desarrollo del capítulo III y IV, se efectuó la sistemática de trabajo; luego los resultados a los cuales se arribó así como la preparación de una proposición de procedimiento de costeo ABC para el Hotel Platinum.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Actualmente el Hotel Platinum no aplica el sistema de costos que permita optimizar sus recursos financieros, por ello se requiere implementar en el área contable un sistema de costos donde se considere todas las actividades llámese primaria ó secundaria que genera la empresa.

Cabe resaltar que El Hotel Platinum, está determinando los precios de manera incorrecta lo que impide tener mayor rentabilidad dado el entorno competitivo del sector. Por ello la ejecución de un procedimiento de costeo ABC aplicado al sector hotelero contribuirá a poseer un método de indagación de costeo para administrar, analizar los costos de las actividades insumidas por la empresa en los diferentes rubros.

### **1.2. - Formulación del Problema**

#### **1.2.1.- Problema general**

¿Cómo afecta la ausencia de un sistema de costos en la optimización de los recursos financieros del Hotel Platinum en el año 2016?

#### **1.2.2.-Problemas específicos**

¿Afecta a la empresa hotelera Platinum la ausencia de un método de costeo?

¿Cómo influye para el establecimiento de costos el área de contabilidad del hotel Platinum durante el año 2016?

¿Contribuirá a la optimización de los recursos financieros la ejecución de un método de costeo ABC del hotel Platinum?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Aplicar el sistema de costeo ABC para optimizar los recursos financieros del Hotel Platinum en el año 2016.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Indagar la existencia de un método de costeo en el Hotel Platinum
- Indicar la influencia de la ausencia de un método de costeo en la optimización de los recursos financieros del Hotel Patinium
- Determinar la optimización de los recursos financieros del Hotel Platinum.
- Plantear la ejecución del método de costeo ABC en el Hotel Platinum.

### **1.4 Importancia y alcances de la investigación**

#### **1.4.1. Importancia**

El presente estudio se ha elaborado para que el Hotel Platinum, tenga un control de sus costos.

Dado que el método de costeo por actividad es un instrumento ventajoso para analizar el costeo y por ende hacer un seguimiento a las actividades del hotel Platinum para que los administradores puedan recudir el consumo de recursos y por ende le permita eliminar algunas actividades que han sido consumidas por los productos.

La importancia radica en que para poder competir toda empresa tiene que detallar los datos acerca de los precios y la renta que le acceda a decidir en el momento oportuno.

#### **1.4.2. Alcances de la investigación**

El estudio alcanzará a diversos actores: empresa, los clientes y toda empresa del sector hotelero con características similares a la empresa en estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Sánchez (2014), en el estudio titulado El método de costeo ABC y su afectación en la rentabilidad del hotel La Chimenea de la ciudad de Baños de Agua Santa, realizado en Ambato Ecuador; concluyó que la actividad que tiene mayor uso de recursos corresponde al rubro de alimentos y bebidas ya que en su composición se requiere de insumos en mayor proporción, asimismo éste método incentiva el trabajo en equipo porque permite la integración de las áreas de la empresa y lograr la meta propuesta por la alta dirección, también se pudo determinar que algunos productos eran vendidos por debajo de su costo lo cual producía pérdidas a la empresa al final del ciclo de producción.

Asimismo Altamirano (2012) en el estudio realizado en Cuenca Ecuador denominado Proposición de diseño de un método de contabilidad de costeos ejecutado en un hostel denominado “La Casona perteneciente a la ciudad de Cuenca concluye; que para determinar los costos de los servicios se utilizó la tasa presupuestada debido a que esta permitió obtener el costo de la mano de obra en función al tiempo consumido por el personal, también la determinación de los costos indirectos en la cual forma parte la venta de comidas y bebidas que son inherentes al rubro de restaurante y bar.

También Conde, D. (2015) en la investigación titulado Propuesta de implementación de costos por órdenes y la maximización de los bienes en la unidad económica automotores Tacna SAC realizado en Tacna Perú; concluye que el uso de los recursos no es óptimo, éste ha sido evaluado por cuatro indicadores: Recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos; además concluye que el 93,34 % de la materia prima no cuenta con un adecuado manejo, el 100 % manifestó que los servicios de la mano de obra

utilizada para la prestación no es adecuada ya que no se distribuye las funciones de acuerdo a lo determinado en el Manual de obligaciones y funciones ni se lleva un control de las horas hombre trabajadas por cada servicio que prestan.

## **2.2. Bases Teórico-científicas**

### **2.2.1. Definiciones del Costeo ABC**

Este sistema se basa en la hipótesis de que las actividades consumen recursos, además que los producto y/o servicios consumen actividades lo cuales permite medir el coste de las actividades. Asimismo la utilización del ABC permite mejorar el cálculo de cualquier costo a razón de obtener información trascendente y oportuna que logre tomar decisiones a tiempo.

Se adicionan los costos de las actividades que participan en la obtención del producto o servicio, los cuales sumados obtendrán el costo del serbio o producto.

En seguida se presenta el diagrama resumido de un sistema de costos ABC

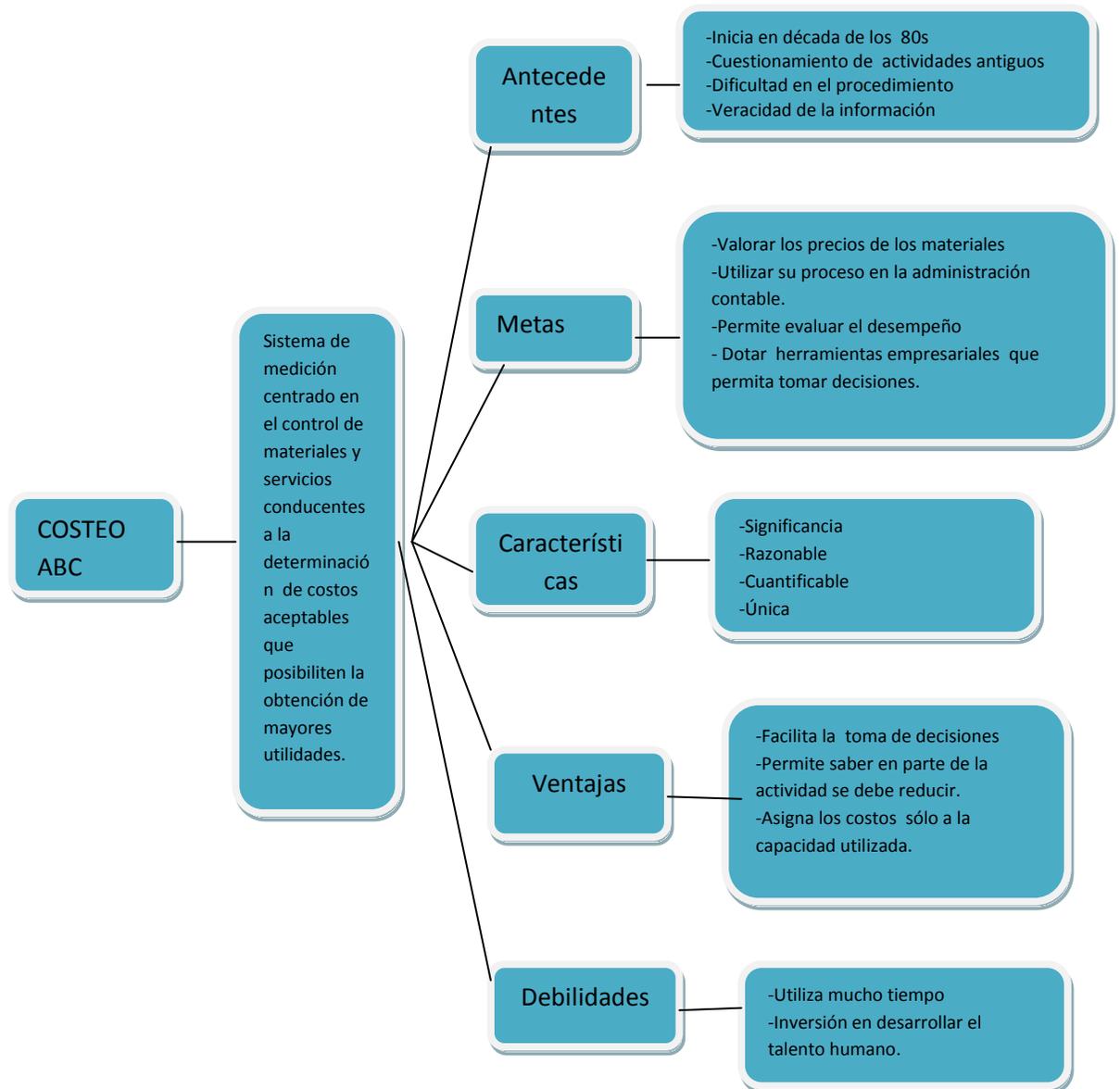


Figura1. Costos ABC

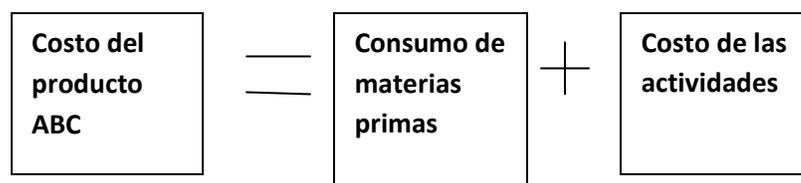
Fuente: Costosabc.wordpress.com

Bellido (2003) precisa como un agregado de principios, metodologías y procesos que se pueda recopilar, clasificar, ordenar, inspeccionar y analizar la data referida al costeo en función de la actividad, para luego

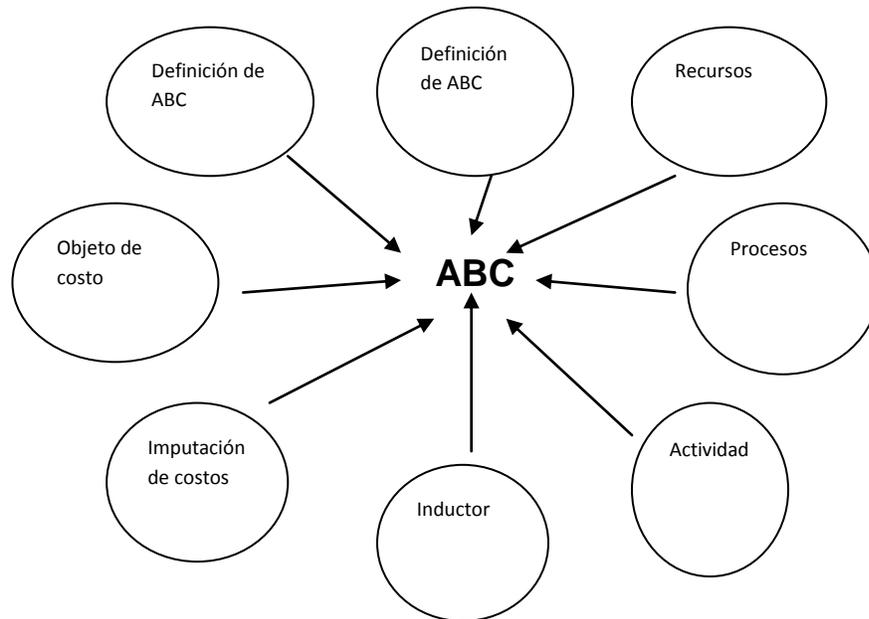
asignarlas a los objetos de costos (producto, funciones, sectores de mercado, proveedores, etc), proporcionando información útil y veraz, debidamente interpretada y analizada que sirva de apoyo para tomar decisiones mejorar la gestión, integrando los costos en que incurre la organización, desde los costos administrativos, de ventas y financieros hasta los costos de producción y servicios propiamente dichos, y tomando como base el fundamento de que los costos están relacionados con las actividades y las actividades con los productos.

Torres (2013), en el libro denominado Tratado de contabilidad de costos por sectores sostiene, que el costeo antiguo carece la asignación de costos indirectos por actividades a los productos, porque no identifica con precisión la demanda de los recursos de la empresa, esta situación conlleva a obtener productos sobrevalorados y productos subvalorados conllevando a que la data que origina sea de poca utilidad para tomar decisiones. Asimismo el ABC señala que los productos requieren diversas actividades en la elaboración, colocación y mercadeo, también señala que las actividades insumen recursos en distinta razón, que ocasiona costos más certeros y data selectiva de las diversas actividades que permitan mejorar la competitividad del negocio.

La suma del consumo de materias primas más el costo de las actividades definen el costo del producto.



En el siguiente gráfico se ilustra el sistema ABC que guiará algunas definiciones sustanciales pertinentes:



A continuación un comparativo de los costos tradicionales y el costo ABC

Tabla 1: Comparativo entre costeo tradicional y el costo ABC

| <b>Costeo antiguo</b>  | <b>Costeo ABC</b>   |
|--|---|
| Los gastos de la unidad empresarial son divididos en costos de fabricación, los cuales son cargados a los productos en gastos de administración y ventas | Los costeos de administración y ventas son cargados a los productos.                      |
| Se emplea un solo factor de distribución horas máquina trabajadas o volúmenes producidos   | Utiliza varios factores de asociación, logra el costo más efectivo y exacto.              |
| Las mercancías o servicios insumen a los   | Se caracteriza porque las actividades insumen a los costos y los productos consumen a las |

|   |  |
|---|--|
| costos  | actividades.   |
| Usa como plataforma el volumen y estos son asignados a los costos indirectos de fabricación | Los costos drivers son asignados a los costos indirectos de fabricación. |
| Los procedimientos operativos de producción son valorizados                                 | Se valora a todos los departamentos de la organización                   |
| Se valora la forma estructural de la organización.  | Se valora el perfeccionamiento de los procedimientos de la empresa.      |

Fuente: <http://www.slideshare.net>

### **a) Actividades/acciones**

Se define como un agregado de labores o acciones atribuibles a un proceso operativo de producción o servicio de la empresa.

### **b) Objetivos de costos (Cost objectives)**

E. Bendersky (2002), en su obra ABC-ABM Gestión de costos y actividades, señala que el objeto de costos es “El producto, servicio o departamento para el cual deseamos medir, acumular y asignar los costos” Pág. 48

### **c) Inductores de costos (Cost drivers)**

Según Sáez, Fernández y Gutiérrez (1996), se deberá elegir el cost-driver que siendo más fácil de medir y observar, sea el que mejor represente las relaciones independiente-dependiente existente entre costes, acciones y resultados. En cualquier caso, cada actividad tendrá su correspondiente generador de coste, de tal modo que se pueda medir la cantidad consumida para los diferentes productos. Dichos inductores vendrán expresados a través de diferentes unidades de

medida: número de pedidos, órdenes realizadas, peso, distancia, tiempo, etc.

En este sentido, la doctrina clasifica los inductores en diferentes tipologías. Requena y Vera (2006, pp. 663-664) describen tres tipos de inductores basándose en la hipótesis de proporcionalidad que preside la decisión:

- Inductores de transacción: Cuantifican la acción en relación de la cantidad de veces que la misma se repite, asumiendo implícitamente que el esfuerzo productivo ligado a su ejecución se mantiene inalterado.
- Inductores de duración: Se utilizan cuando el consumo de factores requerido puede diferir cada vez que se repite la actividad. El tiempo suele ser la expresión más frecuente.
- Inductores de intensidad: Medida directa de los recursos aplicados para el desarrollo de la actividad. Ésta es la alternativa más precisa y costosa.

Otro factor a considerar es la posibilidad de agregar diferentes actividades en el caso de que emplee el equivalente arquetipo de driver, y su desagregación no ofrezca información relevante.

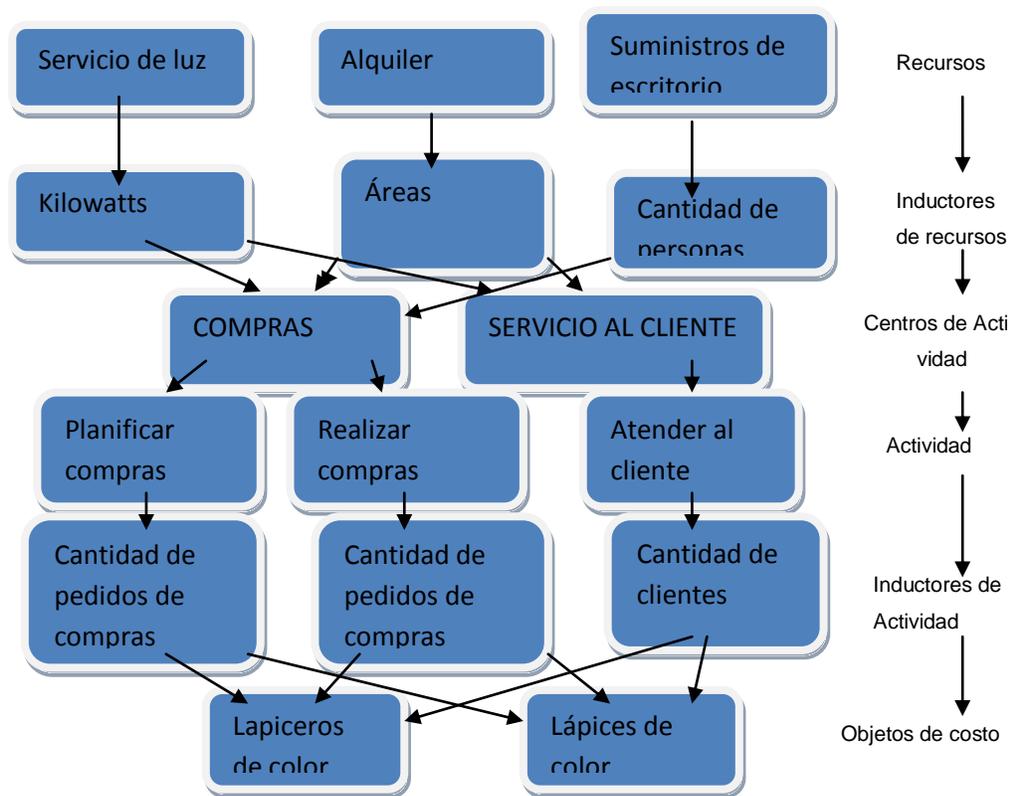


Figura 2. Esquema ABC Servicios

Fuente: <http://internationalnegociation.blogspot.com/>

### 2.2.3. Maximización de las riquezas financieras

#### Maximización

La maximización de la riqueza se emplea para que una acción se dinamice y ello contribuya a la generación de mayores recursos.

#### Riquezas financieras

Representa el movimiento del capital, las propiedades y los patrimonios y, se forman de los saldos de los bancos, el dinero de caja, los depósitos en bancos, las acciones, los bonos, etc. Para lograr los objetivos propuestos éste debe ser controlado para ser gestionado por la alta dirección.

Cabe resaltar que la maximización de las riquezas se considera el empleo de la mínima cantidad de recurso para la realización de una actividad. Asimismo para ser más eficiente se tendrá que tener un adecuado uso de los recursos disponibles para lograr los objetivos (Cuevas, 2010).

### **Maximización de los recursos financieros**

Para lograr los objetivos de la empresa en especial los financieros están enfocados a otorgar una seguridad financiera actual y a posterior.

Se puede disminuir las pérdidas de los distintos recursos mediante la maximización de los recursos de forma tal que no afecte los objetivos de la empresa.

Es necesario tomar en cuenta la maximización de los recursos porque involucra otorgar los productos o servicios de acuerdo a las características pactadas de calidad y con un uso mínimo de recursos, ello implicará ser eficiente que es uno de los objetivos de las organizaciones.

Cuando se quiera Para cualquier **emprendedor** que desea iniciar un nuevo negocio es importante tener en cuenta el ahorro ya que lo contrario implica riesgo y para ello se debe estar preparado.

Para las Mypes que no cuentan con muchos recursos y permanentemente recurren a fuentes externas de financiamiento es mucho más complejo considerar el ahorro. Se define al ahorro de una empresa como una parte del ingreso al cual se le resta los gastos totales en insumo. Por ello las utilidades otorgan independencia en la empresa y del gerente.

¿Cómo se puede lograr?

**1. Los objetivos deben ser Tener claros :** Aquí es primordial conocer hacia se quiere ir para enfocar los recursos y no tener gastos en demasía. Por ello se plantean metas alcanzables de acuerdo a las características de la empresa.

**2. Establecimiento de plazos:** Hay que tener opciones si el cumplimiento de los objetivos no se logran en un determinado tiempo porque puede que el resultado no sea el esperado.

**3. Elaboración de un presupuesto anual:** En este caso se considera como van los ingresos y los gastos ya que ello permitirá la solventación de la empresa.

**4. Objetivos prioritarios:** Para ello se considera los recursos con que cuenta la empresa, ya que si se piensa abrir una filiar o crear un nuevo producto se debe considerar el ahorro con el que se cuenta y éste deberá ser invertido en forma proporcional y correcta.

**5. Utilizar promociones:** Una de las formas de maximizar los recursos es adquiriendo equipos, maquinaria o tecnología aprovechando ofertas o descuentos en el momento de requerimiento. Otro aspecto a considerar es la capacidad de negociación con los que proveen al negocio para conseguir precios menores siempre cuidando la calidad de los adquiridos.

**6. Buscar un socio confiable:** El socio otorga cierta calma si este es bien elegido le permitirá de alguna forma manejar la empresa y por ende tener confianza para dirigir las distintas áreas de la empresa.

**7. Elección de los mejores vendedores:** Aquí radica el futuro de la empresa ya que tiene que ver con el marketing de los productos, y la

elección de los vendedores es crucial no tanto en cantidad sino en calidad que sepan cerrar la venta y lo más importante que se inicie y mantenga buenas relaciones con los mismos.

#### **2.2.4. Aspectos generales de la empresa**

##### **Descripción general de la unidad empresarial**

###### **Razón Social:**

La denominación de la empresa es INMOBILIARIA NUEVA TACNA SAC. Con nombre comercial HOTEL PLATIUM. Registro Único de Contribuyente (RUC) Número 20532809275.

###### **Actividad Económica:**

La actividad principal de Inmobiliaria Nueva Tacna S.A.C. es brindar servicio de hotelería para huéspedes nacionales, y extranjeros. Dando un óptimo servicio con el personal capacitado.

###### **Domicilio Fiscal:**

Inmobiliaria Nueva Tacna SAC, está ubicada en Calle Blondell N° 358, de la ciudad de Tacna.

###### **Régimen Tributario:**

La empresa Inmobiliaria Nueva Tacna se encuentra en el régimen general.

###### **Trabajadores:**

|                         |      |
|-------------------------|------|
| Gerente General         | (01) |
| Personal Administrativo | (02) |
| Auxiliar Contable       | (01) |
| Recepcionista           | (03) |
| Cocinera                | (01) |

|                        |      |
|------------------------|------|
| Botones                | (02) |
| Housekeeping           | (02) |
| Personal de Lavandería | (01) |

**Capital Social:**

La empresa Inmobiliaria Nueva Tacna SAC, cuenta con un capital social aportado de dos socios: Dr. Omar Gustavo Jiménez Flores con 60,000.00 nuevos soles con un valor de S/1.00 cada acción y por Omar Gustavo Jiménez López con 6,000.00 nuevos soles. Un total de S/ 66,000.00 nuevos soles.

**Base Legal:**

El Marco Legal de la empresa Sociedad Anónima Cerrada se encuentra basada en la ley N° 26887. “Ley General de Sociedades”.

**Objetivos de la empresa:**

- Ofrecer a los clientes nacionales y extranjeros todos nuestros servicios óptimos que compense sus requerimientos de forma eficaz.
- Minimizar los costos, brindando precios bajos y concebir alta rentabilidad, logrando la ventaja competitiva en el mercado.

**Misión y Visión:**

**-Misión:**

La misión de Inmobiliaria Nueva Tacna SAC – “Hotel Platinum” es que a base de su trabajo en equipo va encaminado a propagar la rentabilidad a través de un servicio idóneo y el mejoramiento con procedimientos, para que los clientes sean fidelizados.

**Visión:**

Ser reconocida como el mejor Hotel gracias a un excelente servicio, los mejores procesos y colaboradores comprometidos, a través de una constante innovación y diferenciación que garanticen la calidad esperada por nuestros clientes.

**Valores:**

- ✓ Ética, honestidad, confianza y profesionalismo.
- ✓ Valorización del trabajo en equipo.
- ✓ Búsqueda constante por la excelencia.
- ✓ Cumpliremos todos los compromisos que tenemos con nuestros clientes y empleados.

**Estructura Organizativa:****- Gerente General**

Arq. Guillermo Augusto Jiménez Flores

**Funciones:**

- Organización del régimen interno.
- Realización de actos y contratos imperiosos para el cumplimiento del objetivo de la institución.
- Resguardar la intangibilidad del patrimonio de la empresa y de que éste sea empleado solo en el movimiento del que es su objeto del trabajo habitual.
- Gestionar sin restricción alguna los bienes muebles e inmuebles de la organización.

**Administradora**

Jackeline Juana Álvarez Sánchez

### **Funciones**

- Proyectar, mandar, disponer e inspeccionar la labor desarrollada por los demás trabajadores.
- Apoyar con el gerente de la empresa en las labores de gestión del trabajo desempeñado en la misma.
- Confeccionar informes, estudios, memorias y estadísticas sobre los diferentes departamentos del centro de labores con la colaboración del auxiliar contable.

### **Auxiliar Contable:**

Jéssica Sidanelia Capía Quiñonez

### **Funciones:**

- Brindar atención e informes acerca del servicio de la empresa para captar clientes y obtener mayores utilidades por ventas.
- Administrar adecuadamente los gastos de la empresa.
- Emplear habilidades para una eficaz conducción e inspección contable de los estados financieros de la empresa.

### **Recepcionistas:**

Evelyn Elsa Rosas Chura

Geraldine Ruíz Catacora

Guillermo Carlos Barrera Cutipa

### **Funciones**

- Recepcionar al huésped de manera cordial y adecuada
- Solicitar su carné de extranjería y tarjeta de ingreso al país.
- Facturar y cobrar los servicios responsablemente.

### **Botones:**

Fredy Pablo Cáceres Aguirre

Carlos Pierre Solórzano

**Funciones**

- Recepcionar las maletas de los huéspedes y subirlas a las habitaciones.
- Revisar las habitaciones en el check in y checkout.
- Apoyar al servicio de cafetería, en lo que corresponda.

**Cocinera:**

María Huanca Maquera

**Funciones**

- Preparar el desayuno, almuerzo y cena a tiempo.
- Variar la carta según pedido.
- Responsable del área de cocina y sus implementos.
- Encargada del almacén, verificar los pedidos inter-diaros.

**Housekeeping**

Héctor David Torres

Janeth Ventura Huanca

**Funciones**

- Limpiar las habitaciones con los productos que sean necesarios.
- Verificar si deben acondicionarse con más camas, según lo solicite el huésped.
- Responsable de los implementos que conforme la muda de cama y productos de ducha.

**Lavandería:**

Climaco Arirama Caritimari.

**Funciones**

- Lavado de ropa de cama y la del huésped.
- Verificar y comunicar del deterioro de la ropa
- Aplicar los pasos del lavado, para que sea óptimo.

**Organigrama de la empresa:**

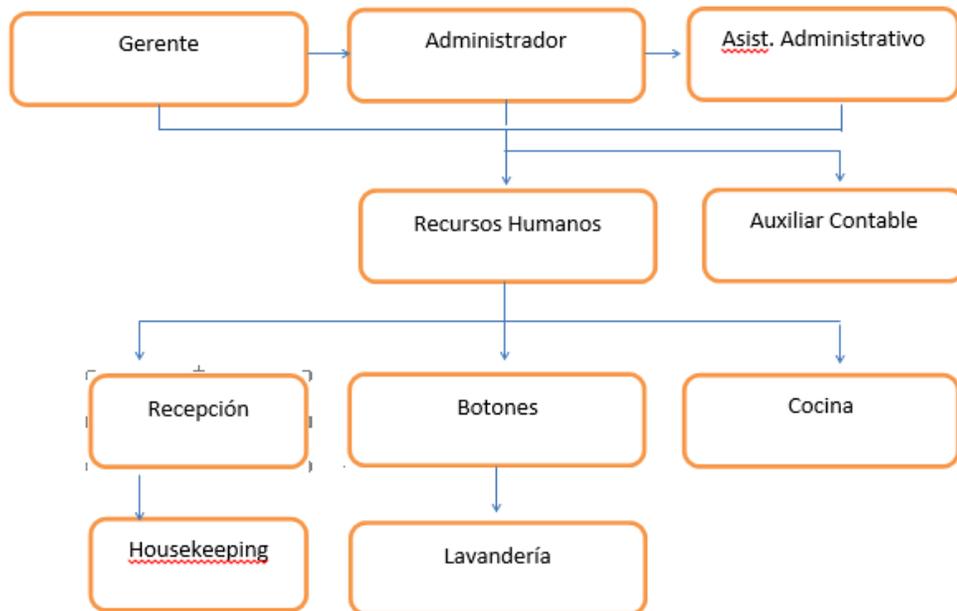


Figura 3: Organización de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

**2.2.5. Tipos de hoteles ú hospedajes**

A continuación se presenta algunos tipos de hoteles que existen en el medio:

| Clase           | Categoría              |
|-----------------|------------------------|
| 1. Hotel        | Una a cinco estrellas  |
| 2. Apart- Hotel | Tres a cinco estrellas |

---

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| 3. Hostal   | Una a tres estrellas |
| 4. Albergue | -----                |

---

Fuente: Reglamento de establecimientos de hospedaje-MINCETUR

#### **2.2.5.1. Servicios hoteleros**

Los hoteles se clasifican en categorías para ello se considera el grado de confort, posicionamiento y el nivel de servicios que ofrecen.

Este tipo de clasificaciones se realizan a nivel nacional, ya que el confort y el nivel de servicio varía de una nación a otra para una misma categoría y estos generalmente se basan en criterios objetivos como: tamaño de las habitaciones, característica de la habitación, televisión, piscina, etc.

En cuanto a la gestión se menciona permanentemente al hotel como una empresa tradicional, donde muchas veces se emplea como industria hotelera, el cometido se basa en la vigilancia de costes de producción y en la ideal organización de los recursos (habitaciones) a disponibilidad, también se basa en una apropiada gestión de las tarifas, diversas veces ajustado a cambios de temporada (alta, media y baja) y en la contratación para el alojamiento de conjuntos de gente en contraste al alojamiento personal.

#### **2.2.6. Definiciones y conceptos**

##### **a. Definición**

Se define a la contabilidad de los hoteles como el conocimiento gerencial que se ocupa de coleccionar, rastrear, seleccionar, y evaluar la data expresada en términos monetarios, sobre las operaciones mercantiles del

hotel con el fin de interpretar los estados financieros de la empresa que permite la toma de decisiones de la empresa.”

#### **b. Objetivos**

- Registrar, analizar y controlar los ingresos, costos y gastos de un hotel.
- Rastrear los ingresos, costos y gastos para suministrar los datos exactos sobre el movimiento de un Hostal.
- Demostrar los Estados Financieros que permita la toma de decisiones relacionada los objetivos del Hostal.

#### **c. Registros y libros de contabilidad**

Los factores principales de producción de un hotel son: Habitaciones, alimentos, bebidas y tabacos. Los factores secundarias son los servicios accesorios, tales como el teléfono, lavado y planchado de ropa, baños, peluquería, periódicos, flores y otros diversos. Desde el punto de vista de la administración para contabilizar las múltiples actividades dependerá de la importancia del mismo.

##### **2.2.6.1. Contabilidad de las Habitaciones**

Los registros auxiliares que se menciona son los que se utiliza para contabilizar las habitaciones ocupadas por los huéspedes:

- Registro de huéspedes.
- Hojas o libros de cargo de la habitación.
- Hoja de llegada.
- Hoja de salida.

## **2.2.7. Contabilidad de costos**

### **2. 2.7.1. Definición**

Se define a la contabilidad de costos como el tiempo que se requiere o recursos que se requiere en el proceso de seguimiento, registro de los costos relacionados con la actividad de una organización (Cuevas,2010).

Es de importancia relevante para la toma de decisiones en especial de los mandos altos, la gerencia y el departamento administrativo la información que se tenga de los costos y gastos que incide una empresa para insumir en actividades, de ello se ocupa la contabilidad de costos por eso la gran importancia frente a los requerimientos de los clientes de la información

La contabilidad de costos se caracteriza porque se recalca en los documentos financieros, ya que los costos del producto o del servicio tienen una significativa relevancia en el establecimiento del ingreso y en la ubicación financiera de toda institución. Por consiguiente una asignación de los costos, es imprescindible en la elaboración de los estados financieros. Por ello la contabilidad de costos se vincula con la valoración de los costos, las técnicas de asignación y el establecimiento del costo de bienes y servicio. (Collantes, 2012).

### **2.2.7.2. Objetivos de la contabilidad de costos**

-Transferir la data financiera a la alta dirección para su planificación, evaluación y control de los recursos.

-Establecer el costo de los inventarios de producción fabricados unilateralmente ó globalmente, sin perder de vista a la demostración del balance general.

-Determinar el costo de los productos vendidos, con el fin de poder calcular la utilidad o pérdida en el período respectivo y poder preparar el Estado de Rentas y Gastos.

### 2.2.7.3. Costos de producción o servicios

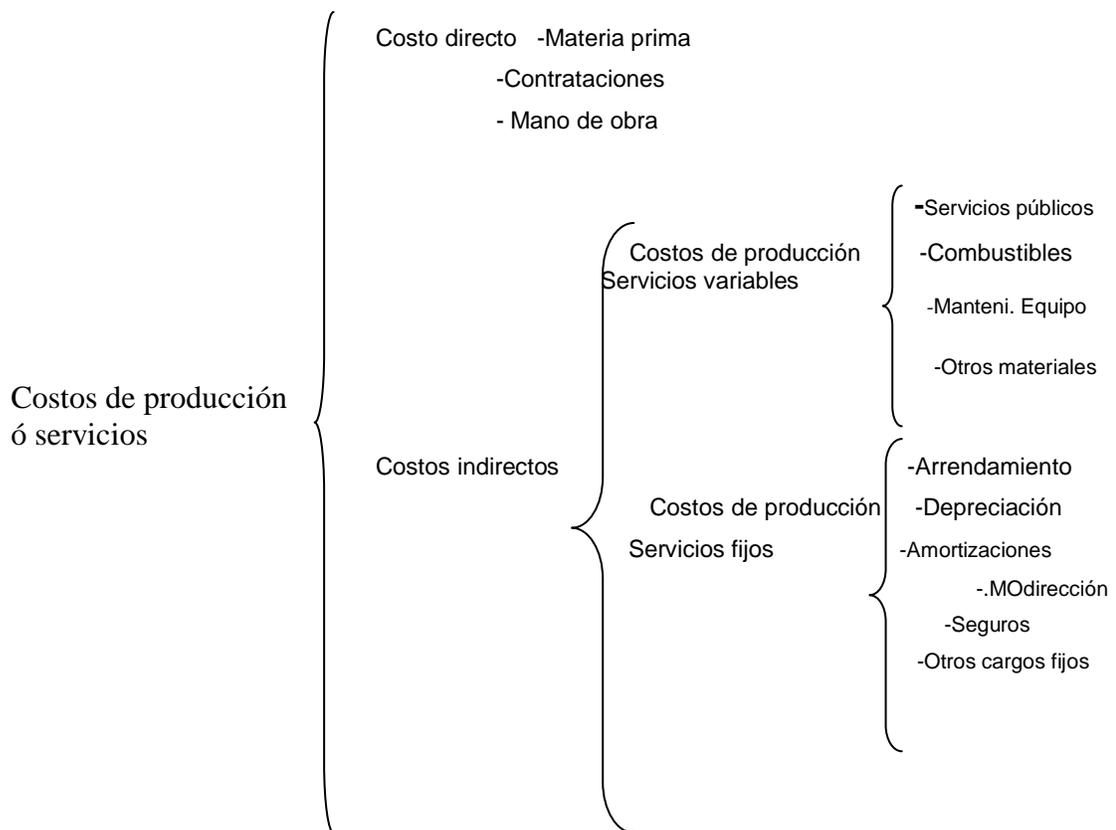


Figura 5. Costos de producción o servicios  
Fuente: Rodríguez, 2007. "Costos aplicados a Hoteles y restaurantes.

#### **2.2.7.4. Componentes de los costos**

##### **a. Materia prima**

Es el material tangible al cual se aplica la transformación para obtener el producto culminado, se clasifican en:

- Materia Prima Directa o Materiales Directos.
- Materia Prima Indirecta o Materiales Indirectos (Bravo, 2007).

Cabe resaltar que los materiales en este tipo de servicios son empleados sólo en las áreas de restaurante y bar, ya que son ellas las que los transforman en producto final, el cual finalmente será vendido al cliente.

##### **b. Mano de obra**

Se define como la energía físico o mental que despliegan los trabajadores que participan en la fabricación del producto. Se clasifica en:

- Mano de Obra Directa.
- Mano de Obra Indirecta (Bravo, 2007).

Cabe resaltar que los gastos indirectos de fabricación no son fáciles de asignar y cuantificar, por ello no se tiene un control veraz de las cantidades, y valores necesarios para el proceso de las distintas actividades.

Se detalla enseguida:

- Materiales de limpieza y asepsia.
- Mantenimiento de infraestructura interna de hotel.
- Mantenimiento de mueblería.
- Equipos de operación.
- Suministros de cocina.
- Propaganda.
- Vigilancia.
- Impuestos Hoteleros.
- Depreciaciones.

#### **2.2.8. Costos de actividades hoteleras**

Toda actividad de un hotel reside en ofrecer varios servicios a sus clientes que pueden van acompañados de suministros, obligatorios para el alojamiento y principalmente para la restauración, que deben ser reconocidos de forma inexorable lo que incide en la disminución de los costos.

Aquí algunas de las permanencias :

- Renta de habitaciones
- Alimentos y bebidas
- Servicios varios

#### **2.2.9. Sistema de Costos**

“Se define como el método contable que se utiliza para determinar el valor unitario de producción y el control de las operaciones ejecutados por la empresa industrial” (Bravo, 2007).

### **2.2.9.1. Tipos de Sistemas de Costeo**

Se señala las formas y los registros que se utilizan en el método de costeo:

- a. Costeo por Procesos.
- b. Costeo por Órdenes de Producción
- c. Costeo ABC.

#### **a. Sistema de costeo por procesos.**

Todo proceso puede ó no constituir a los tres componentes del costo (Materia Prima, Mano de Obra y Otros Costos de Producción o Servicio), según el tipo de producto ó proceso o nivel de alcance.

Todo costo del producto es determinado sumando los costos unitarios promedios para cada operación habitualmente, para la evaluación de beneficios y la valoración de inventarios, se requiere valorar el trabajo en curso que ha acumulado para cada frecuencia de actividades.

Esta forma tiene la característica de que iniciado el proceso no se puede impedir ó entorpecer su avance por su forma continua.

#### **b. Sistema de Costeo por Órdenes de Producción.**

“Es una técnica de contabilización donde los costos se seleccionan para una cantidad concreta de productos, equipos, reparaciones u otros servicios que se movilizan a través del proceso productivo donde se tiene una utilidad reconocible de forma continua.” Castro, *“Contabilidad de Costos Industrial”*, Recuperado (2 de Julio del 2012), [www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/2823.pdf](http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/2823.pdf).

El método coge los costos para cada orden o lote físicamente identificados en los centros productivos de la empresa. Los costos que intervienen en el proceso de transformación de una cantidad específica de productos, equipo, reparaciones u otros servicios, se recopilan sucesivamente por los elementos identificables: Materia prima aplicable, mano de obra directa y cargos indirectos, los cuales se acumulan en una orden de trabajo.

Este método se emplea en las organizaciones donde los productos o servicios se reconocen con facilidad mediante unidades individuales o lotes, cada uno de ellos recibe diversos insumos de materiales directos, mano de obra directa y gastos indirectos de Fabricación.

### **c. Sistema de Costeo ABC.**

“Es una técnica basada en la agrupación en centro de costos que sostiene una secuencia de valor de los productos y servicios del proceso productivo”.

También se le define como una metodología para repartir los costos indirectos a los productos y luego medir el rendimiento de las actividades. Una de las metas de este método es evaluar el desempeño empresarial mediante la determinación de la eficiencia de la utilización de los recursos.

Este método permite mostrar la relación causa-efecto entre los inductores del costo y las acciones, por ende el conocimiento necesario para la mejora y la maximización de los procesos.

## **2.3. Definiciones operacionales**

**Actividad:** Grupo de tareas en el que se identifican los ingresos de recursos (inputs) y las salidas (outputs) (Torres, 2013).

**Hospedaje:** Transacción mediante el cual un hotelero se exige a suministrar al huésped posada a cambio de un desembolso antes señalado (Enciclopedia práctica de turismo, hoteles y restaurantes, 2011).

**Hotelería:** Vinculado al grupo de servicios idóneos de satisfacer los requerimientos de albergue y alimentación de los viajeros a cambio de un precio antes pactado, generalmente monetario. ((Enciclopedia práctica de turismo, hoteles y restaurantes, 2011).

**Hotel:** Construcción capaz de dar posada y recurrir alimentos y bebidas a los clientes que por lo general están por un tiempo en la empresa. (Enciclopedia práctica de turismo, hoteles y restaurantes, 2011).

**Ingresos:** Suma de los recursos obtenidos por el negocio del producto o servicio de la empresa durante el período implantado. (Rosenberg, 1989 p. 224)

**Recepción:** Área de un hotel que se encarga del registro de los huéspedes, las entradas y salidas; el llevado de la estadística de habitación. (Enciclopedia práctica de turismo, hoteles y restaurantes, 2011).

**Servicios:** La capacidad que tiene el ser humano para realizar tal o cual actividad en beneficio de otra persona. (Enciclopedia del Management, 1990 p. 688).

**Costo:** Valor monetario pagado en efectivo, para adquirir o producir una mercancía o un servicio (Bravo, 2007)

**Contabilidad de Costos:** Área de la contabilidad que trata del ordenamiento, registro, asignación, información de los costes actuales y prospectivos. Proporciona el medio a través del cual los directivos pueden controlar los costes de producción. (Rosenberg, 1989 p. 92)

**Contrato de hospedaje:** Es la relación jurídica que se genera entre el huésped y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma en el registro

de huéspedes, se regula por el derecho común, las normas del propio establecimiento de hospedaje y las disposiciones contenidas en el reglamento

**Huésped:** Es la Persona natural que toma a su favor la prestación del servicio de hospedaje.

## **2.4. Sistema de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La implantación del sistema de costos ABC contribuirá a la optimización de los recursos financieros del Hotel Platinum en el año 2016.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- La Investigación determinó la no existencia de un método de costos en el Hotel Platinum
  
- La falta de un método de costeo influye en la optimización de los recursos financieros del Hotel Patinium durante el año 2016
  
- El establecimiento de un método de costeo por el método ABC permitirá contribuir a optimizar los recursos financieros del Hotel Platinum.

## **2.5. Sistema de variables**

**Variable Independiente:** Sistema de costos ABC

**Variable Dependiente:** Optimización de recursos financieros

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de investigación

La investigación es del tipo aplicada porque permite solucionar un problema de la vida real para ello se recogerá información de los propietarios y empleados del hotel Platinum.

### 3.2. Diseño de investigación

Es del tipo observacional ya que donde el investigador no manipulará el escenario; solo se limita a describir ó evaluar las variables de estudio.

### 3.3. Población y muestra de estudio

#### 3.3.1. Población

Para la investigación se consideró a la población como propietarios y personal que conforma el hotel Platinum, actualmente trabajan trece personas en total, los mismos se distribuyen como sigue:

Tabla 2. Población de la empresa

| N°    | Área/ departamento | Cantidad de participantes |
|-------|--------------------|---------------------------|
| 1     | Administración     | 2                         |
| 2     | Hospedaje          | 6                         |
| 3     | Restaurante        | 3                         |
| 4     | Logística          | 2                         |
| Total |                    | 13                        |

Fuente: Hotel Platinum, 2016

### **3.3.2 Muestra**

Cuando la población no sobrepasa el número de 30 personas según establece Bungue, 2011, se debe considerar a toda la población como muestra.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica**

Para recolectar los datos se realizó por medio de la técnica de aplicación de encuestas a los integrantes del hotel Platinum así como a los clientes del mismo. Finalmente se realizó la propuesta para la implantación del sistema de costeo en estudio.

### **3.4.2 Instrumentos**

Se realizaron y aplicaron cuestionarios a los propietarios/personal y clientes del hotel para recolectar información de las variables en estudio además de la organización contable y la manera de determinar los costos.

## **3.5. Técnicas de procesamiento de datos**

En el análisis estadístico para analizar los sistemas de costos y la optimización de los recursos financieros se utilizó la estadística descriptiva, a través de histogramas, gráficos.

Cabe resaltar que el instrumento aplicado a los dueños y personal que trabaja en la empresa sirvió para medir la optimización de los recursos financieros y constaron de 15 ítems; así como el instrumento aplicado a los clientes midió la aplicación del sistema de costos, cuyos ítems fueron de 10.

La contrastación de la hipótesis se realizó mediante la prueba del chi cuadrado ( $X^2$ ) y finalmente se elaboró una propuesta de implantación de sistema de costos ABC a la empresa en estudio, el mismo constó de antecedentes, objetivo, marco teórico, metodología, implementación, cálculos.

### 3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación

Los instrumentos fueron validados con la prueba alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron:

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>Alfa de Cronbach basada en los elementos</b> | <b>N° de elementos</b> | <b>Variables</b>                     |
|-------------------------|---|------------------------|--------------------------------------|
| 0,935                   | 0,935   | 15                     | Optimización de recursos financieros |
| 0,833                   | 0,833   | 10                     | Sistema de costos                    |

Fuente: Elaboración propia

El índice Alfa de Cronbach fue 93,5 % para el instrumento de Optimización de recursos financieros; y para el instrumento del sistema de costos fue de 83,3 % ; los cuales se consideran aceptables, es decir existe consistencia interna ello permite considerarlas como unidades válidas en el análisis.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la respuesta a los objetivos planteados se consideró la aplicación de cuestionarios aplicados a los propietarios y trabajadores que labora en el Hotel, así como a los clientes; para responder a la existencia de un sistema de costos y la determinación de la optimización de los recursos financieros del mismo. Al final se presenta una propuesta de un diseño e implantación del sistema de costos ABC en el mencionado Hotel.

#### 4.1.- Encuesta aplicado a los dueños y personal que tgrabaja en el Hotel Platinum de la provincia de Tacna

Tabla 4. Sabe qué es un sistema de costos?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 13         | 100        |
| NO    | 0          | 0          |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y personal de la empresa

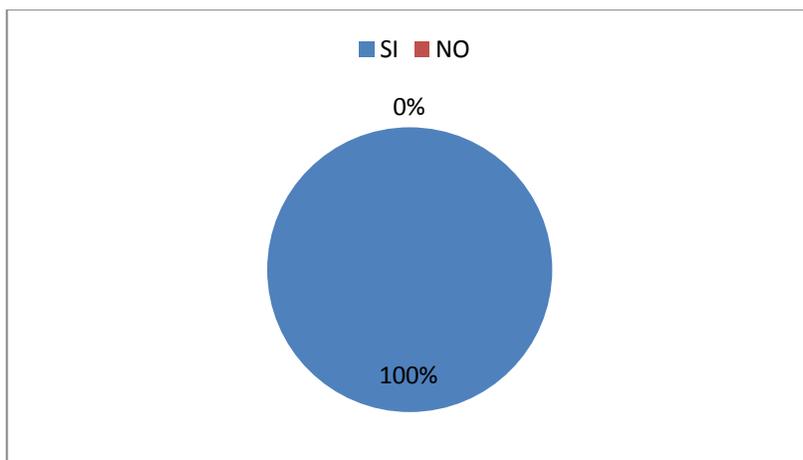


Figura 6. Sistema de costos

Fuente Tabla 4

Según la figura 6; el 100 % de los encuestados menciona que sabe que es un sistema de costos. Este es un aspecto importante porque facilita el camino para la implantación de un sistema de costo ABC en la empresa asimismo la capacitación previa a su implantación será más rápido y ordenado.

Tabla 5. ¿Conoce de un sistema de costos implantado en el hotel Platinum?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 9          | 69.23      |
| NO    | 4          | 30.77      |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y personal de la empresa

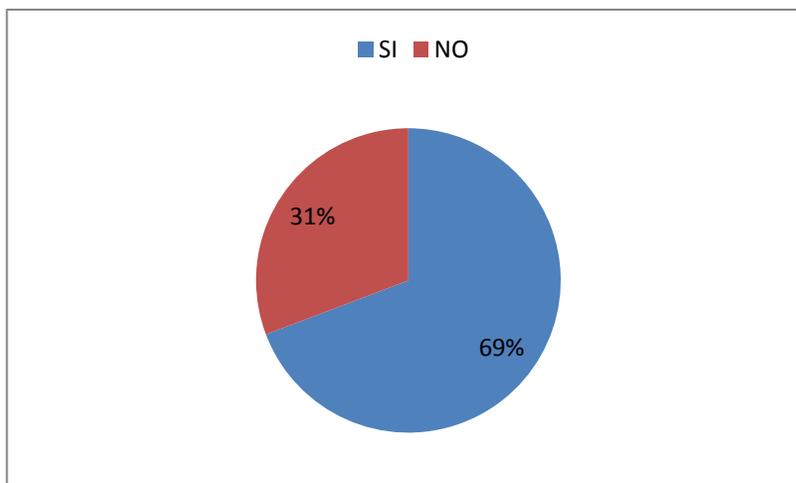


Figura 7. Conocimiento si la empresa aplica Sistema de costos  
Fuente Tabla 5

En la figura 7 se menciona que el 69 % conoce que en el hotel se utiliza un sistema de costos, mientras que el 31% manifiesta que no.

Tabla 6. Tiene claro los objetivos de su empresa

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 13         | 100        |
| NO    |            | 0          |
| TOTAL | 13         | 100        |

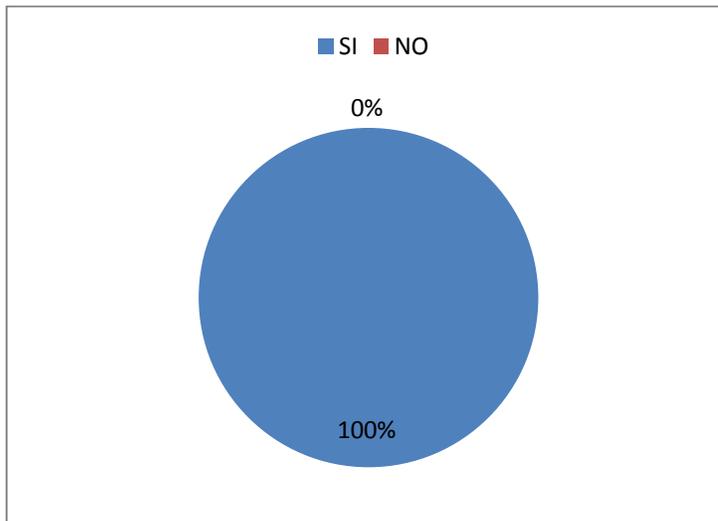


Figura 8. Claridad en los objetivos de la empresa  
Fuente Tabla 6

En la figura 8, se observa que el 100 % de los encuestados tienen claro los objetivos de la empresa en la que labora, esta información es relevante ya que es un buen inicio para instaurar cualquier tipo de implementación.

Tabla 7. ¿Tiene claro los objetivos de la empresa?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 11         | 84.62      |
| NO    | 2          | 15.38      |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

Tabla 7. ¿Elabora un presupuesto anual en su empresa?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 7          | 53.85      |
| NO    | 6          | 46.15      |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

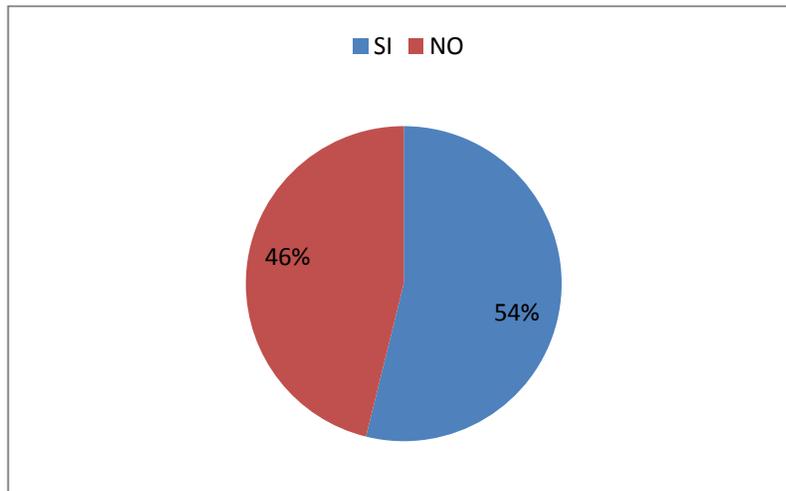


Figura 9. Elaboración de presupuesto anual de la empresa  
Fuente Tabla 7

Según la figura 9, los encuestados mencionan que el 53,85 % elabora un presupuesto anual en su empresa y el 46.15 % manifiesta que no.

Tabla 8. Califique con los parámetros establecidos la utilización del sistema de costos

| ITEM      | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Malo      | 2          | 15.38      |
| Bueno     | 11         | 84.62      |
| Muy bueno | ----       | -----      |
| Excelente | ----       | -----      |
| TOTAL     | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

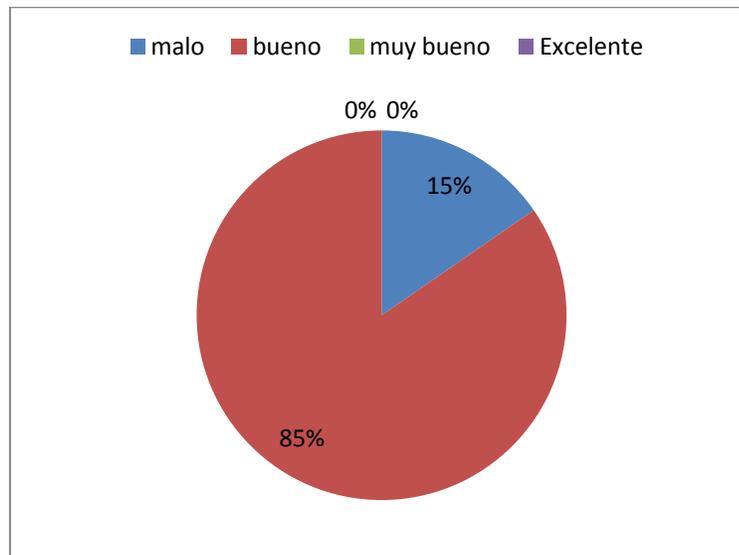


Figura 10. Parámetros de utilización del sistema de costos

Fuente: Tabla 8

En la figura 10 se observa que el 15.38 % califica de malo el sistema de costos que la empresa viene implementando y el 85 % menciona que es bueno

Tabla 9. ¿Ha oído acerca de un sistema de costos ABC

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------|------------|------------|
|      |            |            |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| SI    | 13 | 100 |
| NO    | 0  | 0   |
| TOTAL | 13 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

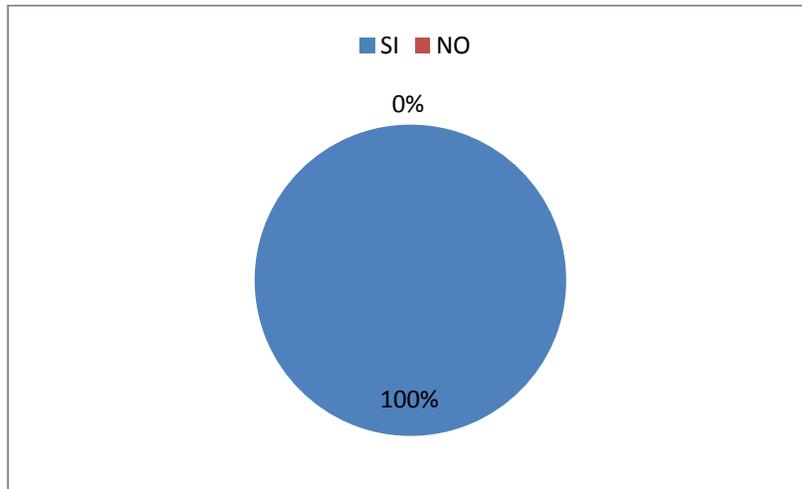


Figura 11. Escuchado sistema de costos

Fuente: Tabla 9

En la figura 11 se puede observar que el 100 % manifiesta que ha escuchado que es un sistema de costos ABC.

Tabla 10. ¿Cómo repercutirá la implantación de un método de costos ABC en el hotel Platinium?

| ITEM       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Contribuye | 6          | 46.15      |
| Mejora     | 7          | 53.85      |
| No mejora  |            |            |
| TOTAL      | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

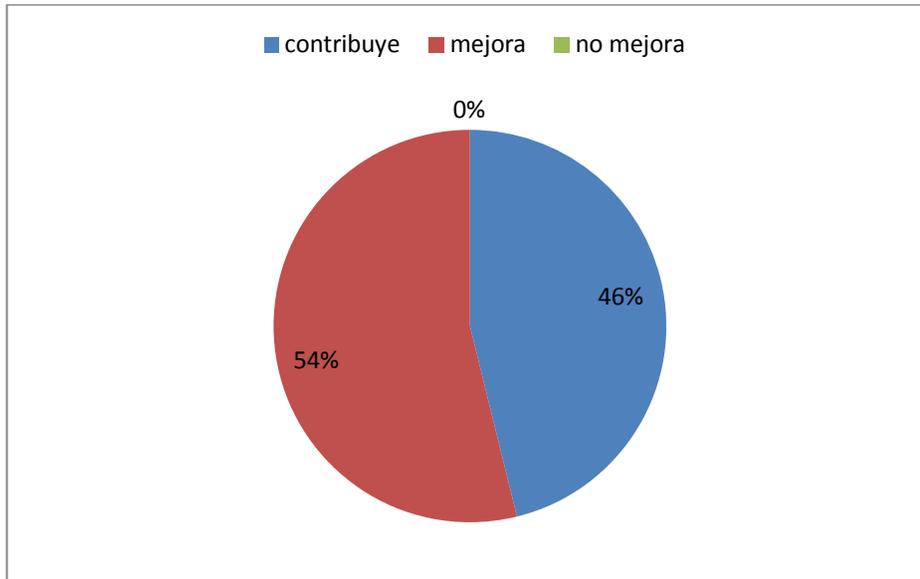


Figura 12. Opinión de la implantación de un método de costos ABC  
Fuente: Tabla 10

Según la figura 12, el 46 % de los encuestados mencionan que la aplicación de un método de costos ABC contribuye a la empresa y el 54 % manifiesta que mejora

Tabla 11. ¿Cual proceso considera el más significativo para la implantación del método ABC en el hotel?

| ITEM                           | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------|------------|------------|
| Costear el servicio            | 7          | 53.85      |
| Establecer precios             | 1          | 7.69       |
| Planificar el tipo de servicio | 5          | 38.46      |
| Facturar                       |            |            |
| Cobrar                         | 0          | 0          |
| Total                          | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

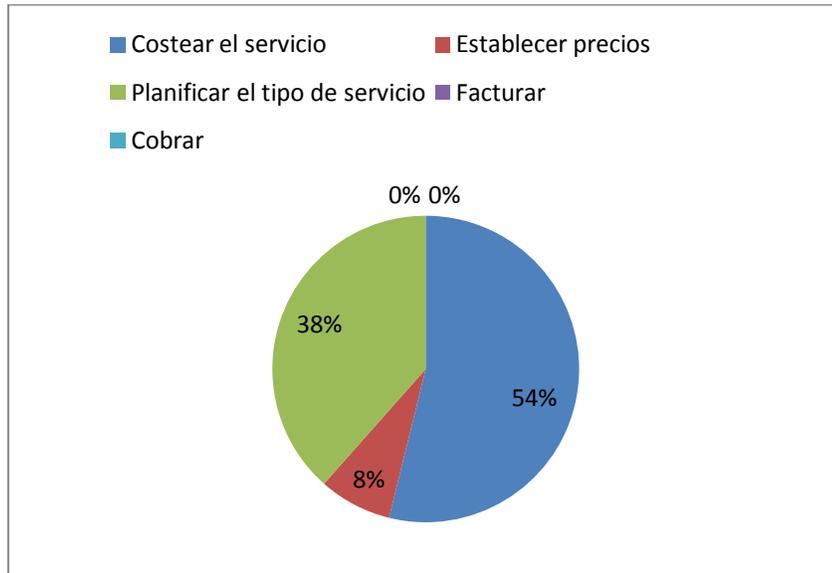


Figura 13. Procesos para la aplicación del método ABC  
Fuente: Tabla 11

De la figura 13, el 53,85 % considera que costear el servicio es uno de los factores importantes para la aplicación ABC en la empresa, el 38 % menciona que permite planificar el tipo de servicio y el 8 % permite establecer precios

Tabla 12. ¿Cómo considera ud. la rentabilidad del hotel Platinum?

| ITEM      | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Regular   | 4          | 30.77      |
| Buena     | 9          | 69.23      |
| Muy buena | 0          | 0          |
| TOTAL     | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

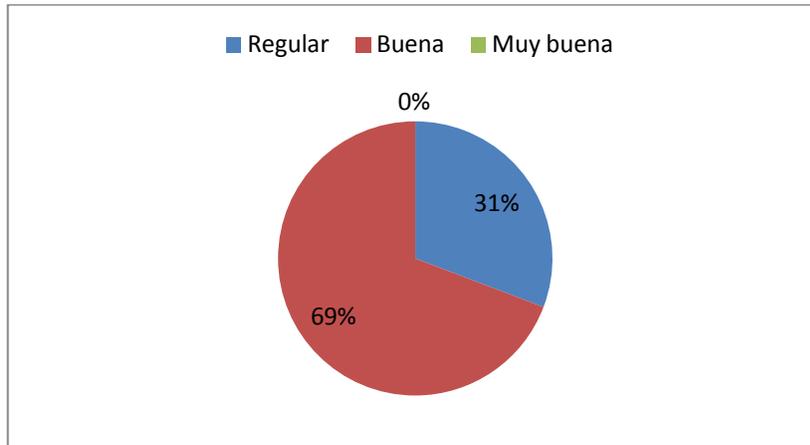


Figura 14. Consideración de la rentabilidad de la empresa

Fuente: Tabla 12

El 69 % de los encuestados menciona que la rentabilidad de la empresa es buena y el 31 % manifiesta que es regular

Tabla 13. ¿Cree usted que la utilización de un método de costos ABC en la empresa mejorará los costos favoreciendo a la optimización de los recursos financieros del hotel Platinum frente a la competencia

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 13         | 100        |
| NO    | 0          | 0          |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

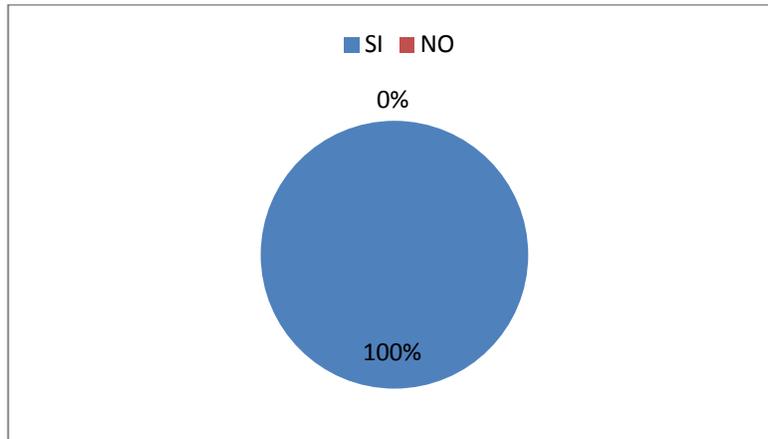


Figura 15. Si la aplicación del sistema de costos mejorarían los costos y por ende la maximización de los recursos financieros de la empresa frente a la competencia.  
Fuente: Tabla 13

El 100 % de los encuestados menciona que la aplicación de un sistema de costos mejorarán los costos y por ende la optimización de los recursos financieros frente a la competencia.

Tabla 14. Propone un nuevo servicio o le gustaría que se proponga un nuevo servicio

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 13         | 100        |
| NO    | 0          | 0          |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

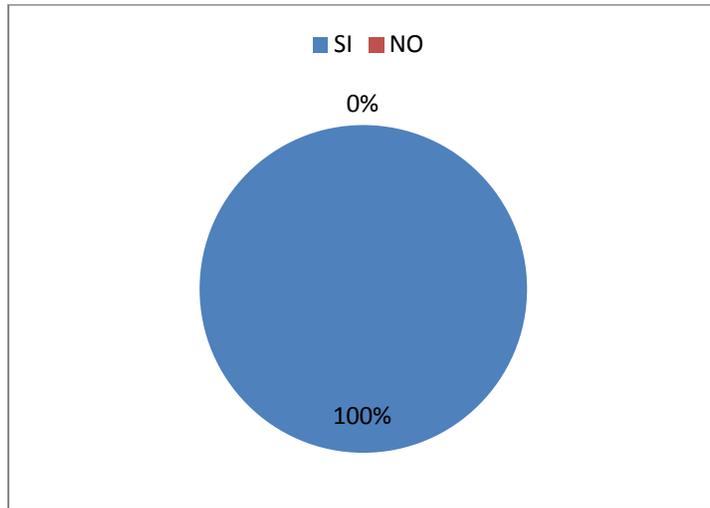


Figura 16. Proposición de un nuevo servicio  
Fuente: Tabla 14

El 100 % de los encuestados manifiesta que le gustaría que se proponga un nuevo servicio.

Tabla 15.- Aprovecha descuentos y ofertas comprando inmuebles, equipos y tecnología para su empresa

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 13         | 100        |
| NO    | 0          | 0          |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

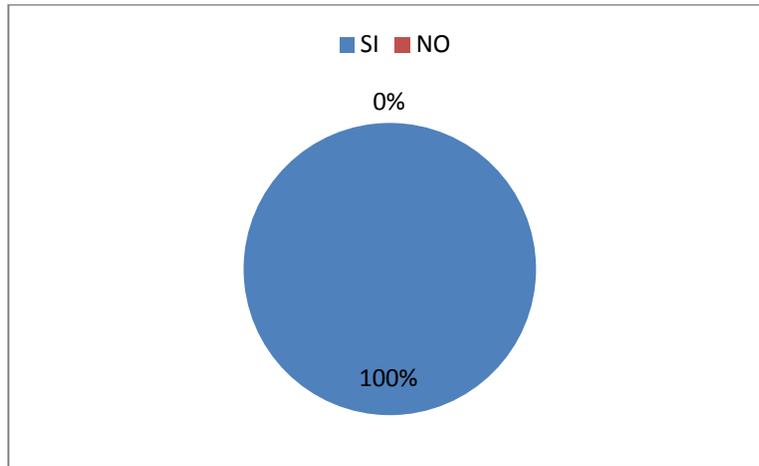


Figura 17. Aprovechamiento de descuentos y ofertas para las compras de la empresa  
Fuente: Tabla 15

El 100 % de los encuestados mencionan que la empresa aprovecha los descuentos y ofertas para las compras de la empresa.

Tabla 16.- Busca un socio confiable ó socios confiables

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 11         | 84.62      |
| NO    | 2          | 15.38      |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

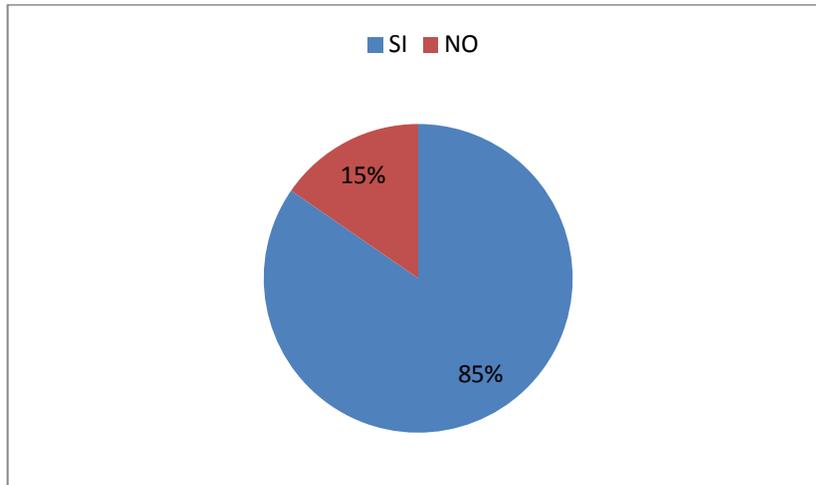


Figura 18. Búsqueda de socios confiables

Fuente: Tabla 16

El 85% de los encuestados menciona que busca un socio confiable y el 15 % manifiesta que no

Tabla 17.- ¿Se da tiempo para elegir a los mejores vendedores ó personal que esté relacionado con la venta de sus servicios?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| SI    | 11         | 84.62      |
| NO    | 2          | 15.38      |
| TOTAL | 13         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y personal de la empresa

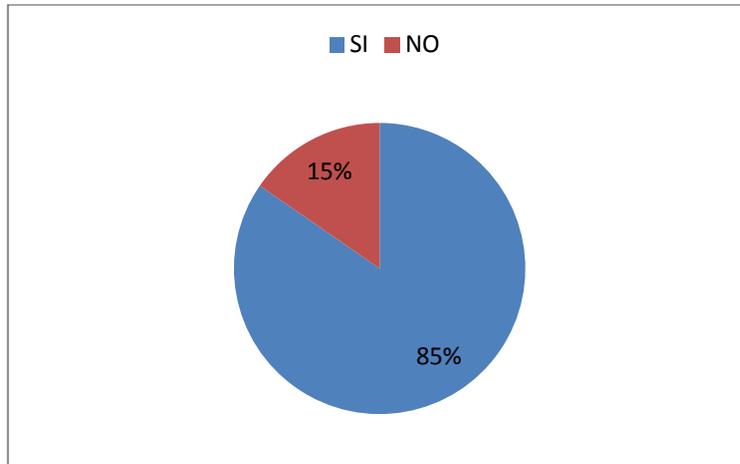


Figura 19. Elección de los mejores vendedores que esté relacionado con la venta  
Fuente: Tabla 17

El 85 % de los encuestados piensa que se da tiempo para elegir a los mejores vendedores o personal que está relacionado con la venta de los servicios y el 15 % menciona que no.

#### 4.2.- Encuesta aplicado a los clientes del Hotel Platinum de la provincia de Tacna

Tabla 18. ¿Cómo califica el servicio que le ofrece el hotel Platinum?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| Malo  | 0          | 0          |
| Bueno | 10         | 100        |
| TOTAL | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

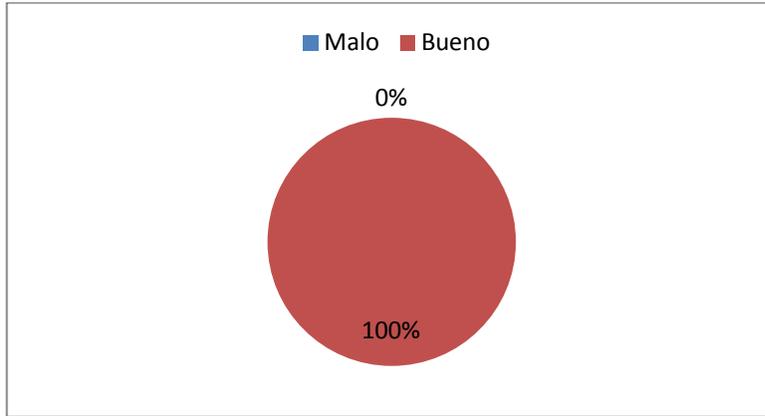


Figura 20. Servicio que brinda el Hotel Platinum

Fuente: Tabla 18

En la figura 20 se puede observar que el 100 % de los clientes menciona que es bueno el servicio que brinda el hotel.

Tabla 19. ¿El servicio brindado por el Hotel cumple sus expectativas?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| Sí    | 10         | 100        |
| No    | 0          | 0          |
| TOTAL | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

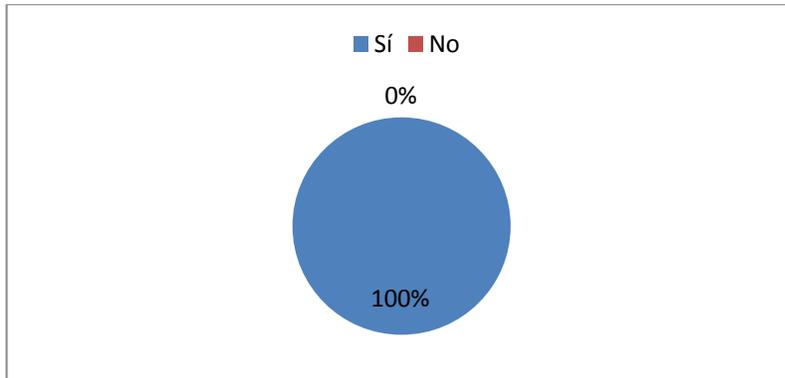


Figura 21. Expectativas del servicio que brinda el Hotel Platinum

Fuente: Tabla 19

Según la figura 21, el 100% de los clientes mencionan que el servicio que brinda el hotel reúne las expectativas creadas.

Tabla 20. ¿Mencione el área del hotel Platinum que llamó su atención durante su estancia?

| ITEM                      | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Comercialización y ventas | 0          | 0          |
| Administración            | 0          | 0          |
| Limpieza                  | 8          | 80         |
| Recepción                 | 2          | 20         |
| Cobranzas y facturación   | 0          | 0          |
| TOTAL                     | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

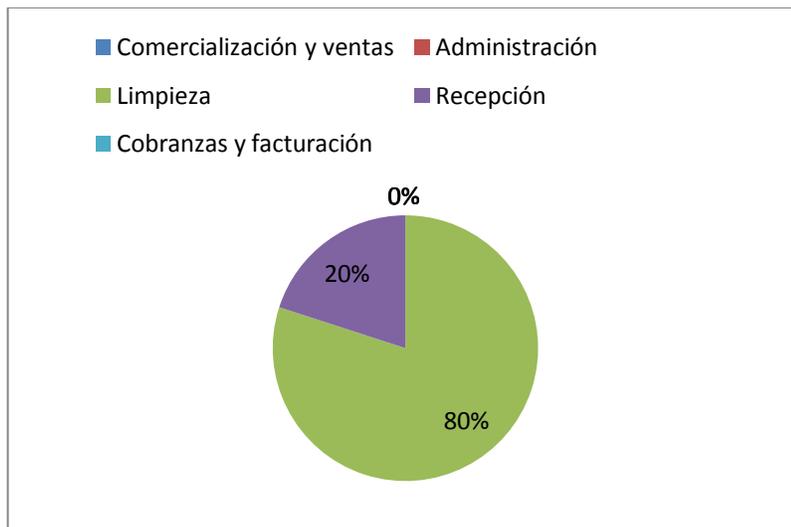


Figura 22. Departamentos del hotel que llamó la atención durante la estadía  
Fuente: Tabla 20

Según la figura 22, el área o departamento que más llamó la atención fue limpieza con un 80 % y luego recepción con un 20 %

Tabla 21. Tiene una nueva sucursal

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| Sí    | 2          | 20         |
| No    | 8          | 80         |
| TOTAL | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

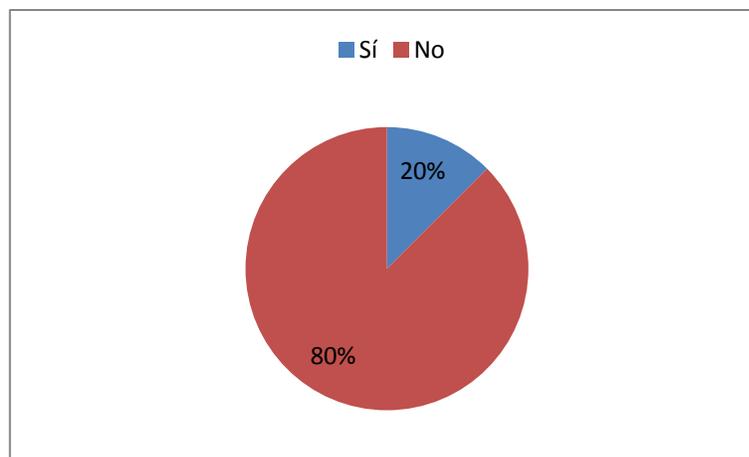


Figura 23. Tenencia de nueva sucursal

Fuente: Tabla 21

Según la tabla 23, el 80 % de los encuestados menciona que no tienen nueva sucursal y el 20 % manifiesta que sí tiene una nueva sucursal.

Tabla 22. ¿Cuál factor fue el que lo cautivó durante su estancia?

| ITEM                     | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Atención                 | 2          | 20         |
| Disponibilidad inmediata | 5          | 50         |

|                      |    |     |
|----------------------|----|-----|
| Calidad de servicio  | 3  | 30  |
| Variedad de servicio | -  |     |
| Valor agregado       | -  |     |
| TOTAL                | 10 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

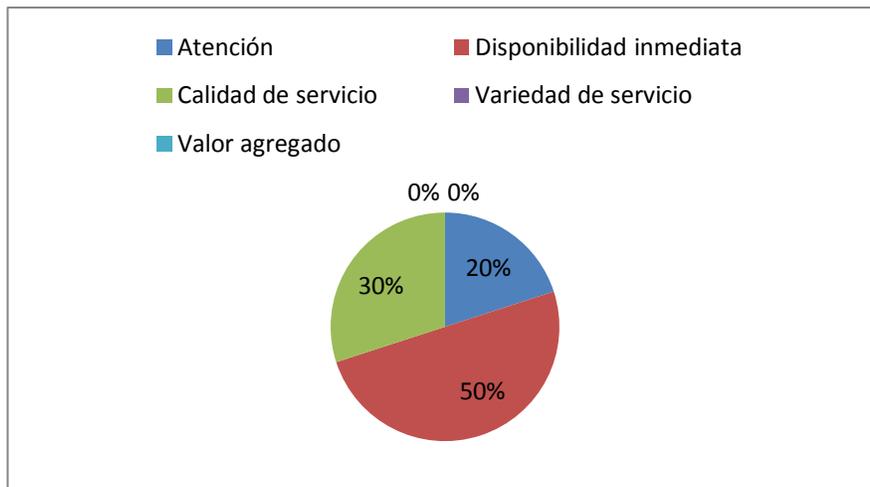


Figura 24. Factor percibido por el cliente cuando se hospedó

Fuente: Tabla 23

Según la figura 23 el principal factor percibido por el cliente cuando se hospedó fue la disponibilidad inmediata por parte del personal que labora en un 50 %, el 30 % menciona que la calidad de servicio y el 20 % manifiesta que la atención fue otro de los factores percibidos como principales

Tabla 24. ¿Qué factores de los mencionados cree que le falta a la empresa?

| ITEM                       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------------|------------|------------|
| Precio                     |            |            |
| Higiene                    |            |            |
| Servicio/ tipo de atención | 2          | 20         |
| Referencias positivas      |            |            |
| Variedad de productos      | 5          | 50         |

|       |    |     |
|-------|----|-----|
| Otros | 3  | 30  |
| TOTAL | 10 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

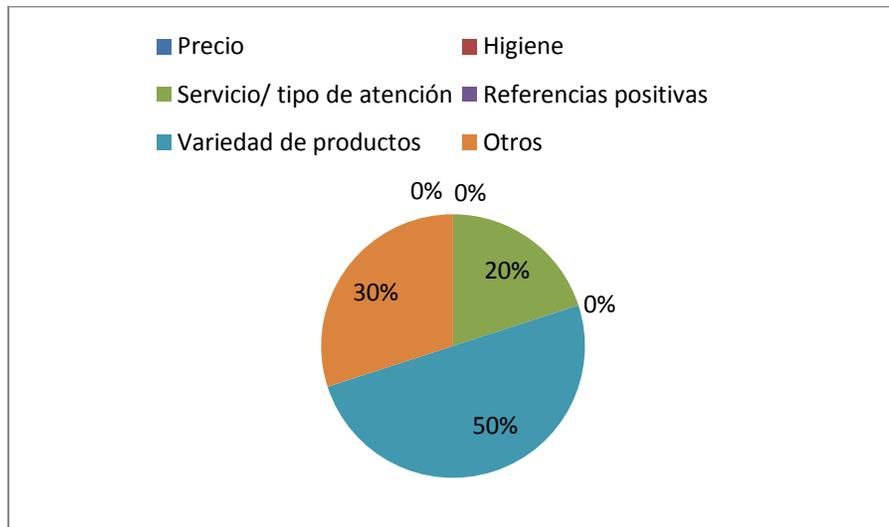


Figura 25. Aspectos que hacen falta a la empresa

Fuente: Tabla 24

De los resultados a la pregunta aspecto que considera que le hace falta a la empresa se menciona que el 50 % manifiesta que la variedad de productos, el 20 % manifiesta que el servicio ó tipo de atención y el 30 % otros.

Dentro de otros menciona que el wifi debe ser continuo y llegar a la habitación, otro menciona que debe haber un gimnasio y otro manifiesta que debe haber piscina.

Tabla 25. ¿Considera que el Hotel Platinum dispone de un mecanismo de cálculo para la fijación de precios?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| Sí    | 8          | 80         |
| No    | 2          | 20         |
| TOTAL | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

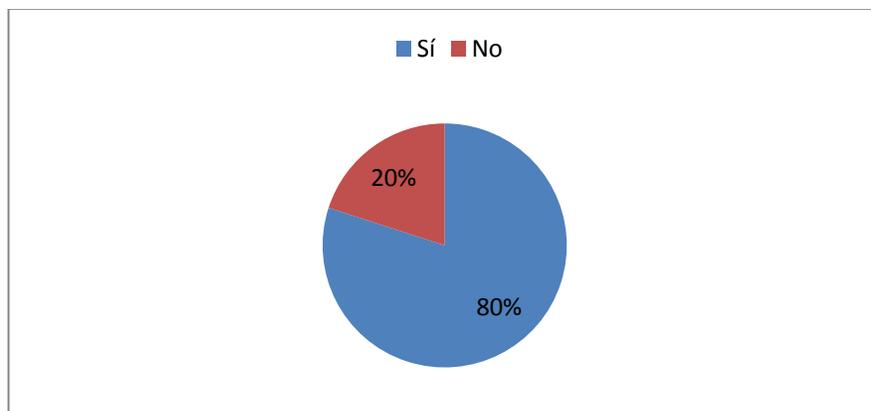


Figura 26. Disposición de un mecanismo de cálculo para fijación de precios  
Fuente: Tabla 25

El 80 % de los clientes sostiene que ha observado que la empresa disponga de un método de cálculos para fijación de precios de los servicios de ofertados, mientras que el 20 % menciona que no.

Tabla 26. ¿En base a qué operaciones son facturados los precios de los servicios en el hotel?

| ITEM          | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| Manual        | 0          | 0          |
| Computarizada | 10         | 100        |
| Mecánico      | 0          | 0          |
| Ninguno       | 0          | 0          |
| Otros         | 0          | 0          |
| TOTAL         | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

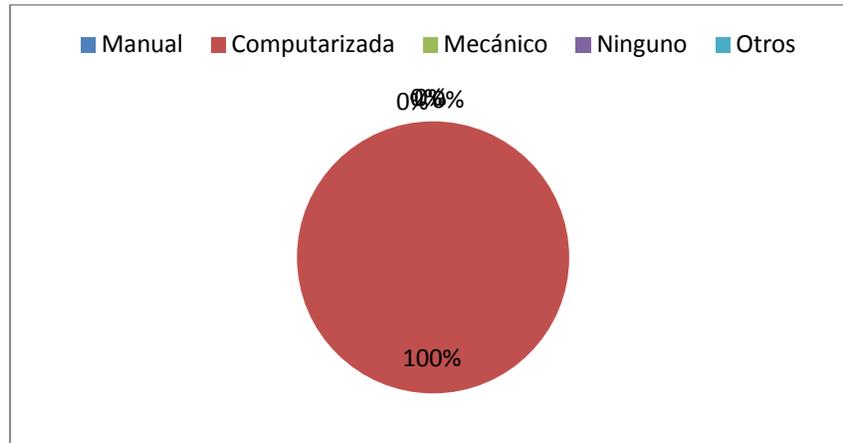


Figura 27. Operaciones de la facturación  
Fuente: Tabla 26

El 100 % de los clientes sostienen que los precios y la facturación son fijados mediante el sistema computarizado

Tabla 27. ¿Le satisface el servicio brindado?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| Sí    | 10         |            |
| No    | --         | --         |
| TOTAL | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

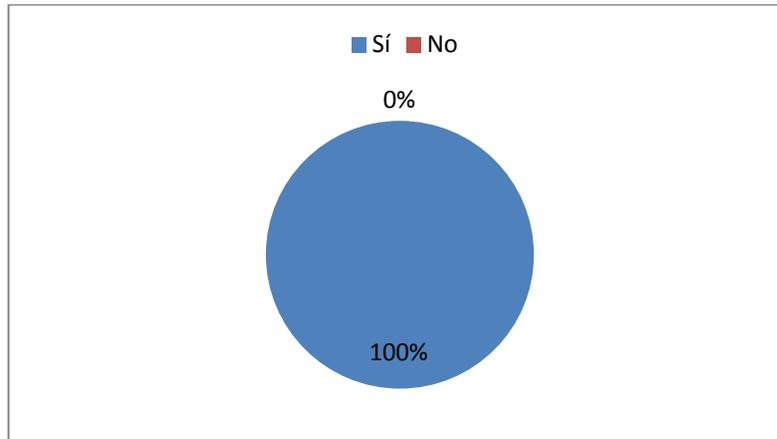


Figura 28. Satisfacción por el servicio brindado

Fuente: Tabla 27

El 100 % de los clientes revela que está satisfecho por el servicio que le brinda el hotel

Tabla 28. ¿De lo observado considera que el precio compensa el servicio brindado?

| ITEM  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------|------------|------------|
| Sí    | 10         | 100        |
| No    | 0          | 0          |
| TOTAL | 10         | 100        |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

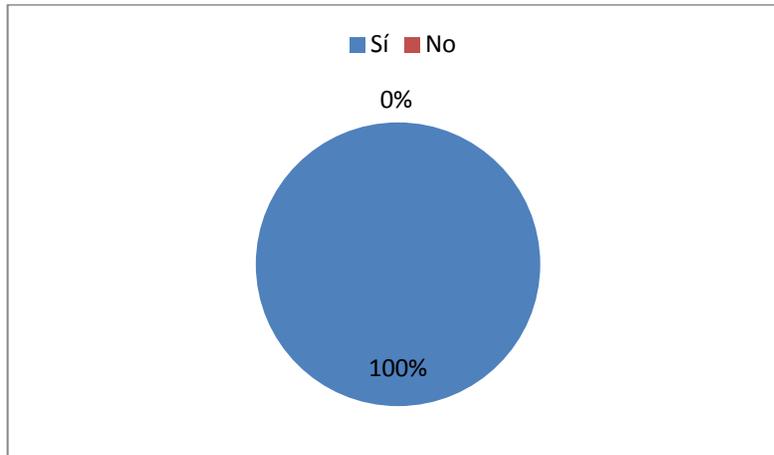


Figura 29. Servicio que brinda retribuye a los precios vigentes  
Fuente: Tabla 28

El 100 % de los clientes sostiene que el servicio brindado compensa el precio.

**Contrastación de la hipótesis**

Se recurrió a la prueba del chi cuadrado el adecuado para estos casos con 0,05 % de margen de error, con un grado de libertad de 1. Para ello se tomó en cuenta dos tablas del cuestionario aplicado a los clientes. Por la variable independiente la pregunta 25 y para la variable dependiente la pregunta 28

Pregunta 25. ¿De lo observado considera que el Hotel Platinum cuenta con un método de cálculos para fijar precios en los servicios que oferta?

Sí

No

Pregunta 28. ¿De lo que ha observado considera que el precio compensa el servicio brindado?

Sí

No

$$X^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

O<sub>i</sub>= valores observados

E<sub>i</sub>= valores esperados

La hipótesis planteada menciona; H<sub>1</sub>= El sistema de costos ABC contribuirá a la optimización de los recursos financieros del Hotel Patinium durante el año 2016

H<sub>0</sub>= El sistema de costos ABC No contribuirá a la optimización de los recursos financieros del Hotel Patinium durante el año 2016

### Preguntas 25 y 28

Matriz de contingencia para la Implementación de un sistema de costos ABC para optimizar los recursos financieros

| Datos        | Si       | No        | Total     |
|--------------|----------|-----------|-----------|
| Si           | 8        | 2         | 10        |
| No           | 0        | 10        | 10        |
| <b>Total</b> | <b>8</b> | <b>12</b> | <b>20</b> |

**Probabilidad: 0.05**

**Valor calculado de X<sup>2</sup>=26.66**

**Según tabla sería: 3.84**

**Prueba de decisión:** X<sup>2</sup> calculado > X<sup>2</sup> tabulado ; se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión final:**

Como  $26.66 > 3.84$  rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ . Por tanto se afirma que existe una relación significativa entre el sistema de costos ABC y la optimización de recursos financieros con un 95 % de confianza estadístico.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que el 69 % conoce que en el hotel se utiliza un sistema de costos, mientras que el 31% manifiesta que no.
  
2. El 100 % de los encuestados menciona que la utilización de un sistema de costos mejorarán los costos y por ende la optimización de los recursos financieros frente a la competencia.
  
3. El establecimiento de un método de costeo por el sistema ABC permitirá contribuir a optimizar los recursos financieros del Hotel Platinum. Dado que:
  - El 85% de los encuestados menciona que busca un socio confiable y el 15 % manifiesta que no. El 85 % de los encuestados piensa que se da tiempo para elegir a los mejores vendedores o personal que está relacionado con la venta de los servicios y el 15 % menciona que no.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda implantar el sistema de Costos ABC en la empresa para determinar las actividades primarias y secundarias de la empresa
2. Evaluar que actividades no son necesarias para decidir su minimización porque insumen recursos y por ende asumen costos.
3. Brindar capacitación a los integrantes de la empresa en costeo ABC para facilitar su aplicación.

## PROPUESTA

### 4.2. Propuesta de un diseño y ejecución del sistema de costos ABC en el Hotel Platinium

#### 4.2.1. Antecedentes de la propuesta

Después de haber obtenido información a través de un diagnóstico técnico se determinó la inexistencia de la determinación de los costos, por lo que se vió por conveniente implementar un sistema de costos que permita la asignación de los costos del servicio a los productos y servicios de la empresa en estudio, considerando la estructura del método de Costeo Basado en las Actividades.

#### 4.2.2. Objetivo

- Diseñar e Implementar el Sistema de Costos ABC para optimizar los recursos financieros del Hotel Platinium.

#### 4.2.3. Fundamentación teórica

**Las actividades** se relacionan en conjuntos que forman el total de los procesos productivos, los que son ordenados de forma secuencial y simultánea, para así obtener los diferentes estados de costo que se acumulan en la producción y el valor que agregan a cada proceso.

#### **Actividades**

Homologar productos  
Negociar precios  
Clasificar proveedores  
Receptar materiales  
Planificar la producción  
Expedir pedidos

Facturar  
Cobrar  
Diseñar nuevos productos, etc.

**Los procesos que se relacionan y las más comunes son:**

**Procesos**

Compras  
Ventas  
Finanzas  
Personal  
Planeación  
Investigación y desarrollo, etc.

**4.2.4. Metodología**

El diseño de un costeo ABC implica desarrollar fases, que le permitirá determinar el costo de los servicios.

**4.2.5. Proceso de implantación del costeo ABC**

El proceso se estructuró de acuerdo al modelo ó diseño que se presenta a continuación:

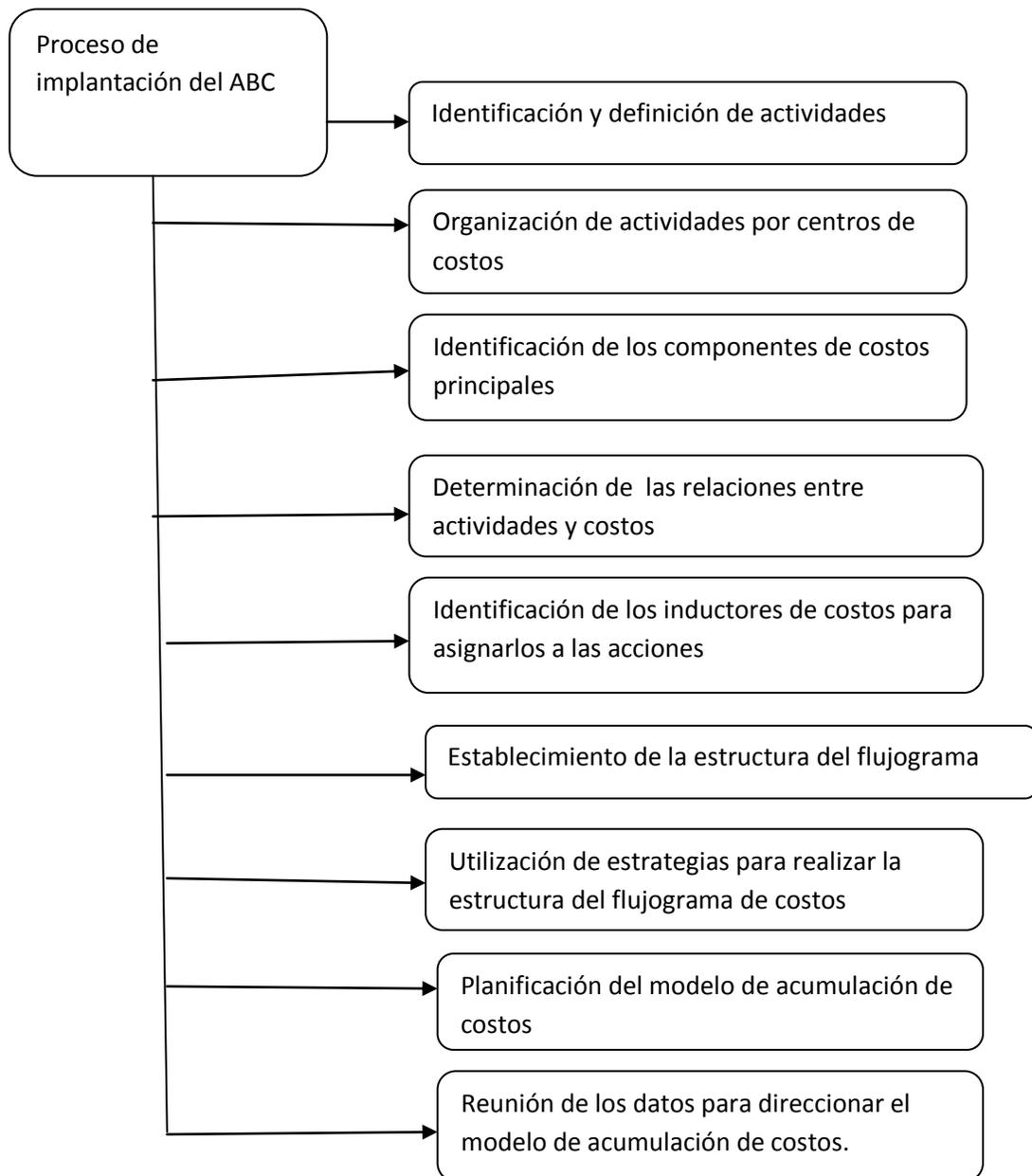


Figura : Sistema de costos basado en actividades  
 Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.5.1. Identificación y definición de las actividades trascendentes

Se debe conocer las actividades que realiza en las áreas de la empresa y definir de acuerdo al criterio pernal los más importantes.

Tabla . Actividades de la empresa

|    |                                    |    |   |
|----|------------------------------------|----|---|
| N° | Actividades                        | 20 | Lavado de ropa, mantelería y sábanas        |
| 1  | Revisar ocupación de hotel         | 21 | Secado de ropa, mantelería y sábanas        |
| 2  | Atención a clientes                | 22 | Planchado                                   |
| 3  | Contestar llamadas telefónicas     | 23 | Control de inventario                       |
| 4  | Recepción de reservas              | 24 | Registro de ingresos y egresos              |
| 5  | Registro de reservas en el sistema | 25 | Preparación de balances                     |
| 6  | Check in: Registro de huéspedes    | 26 | Análisis de costos                          |
| 7  | Ingreso de vales de consumo        | 27 | Control de bancos                           |
| 8  | Impresión de vales                 | 28 | Inventarios mensuales de bodega             |
| 9  | Check out: facturación             | 29 | Envío de facturas con crédito               |
| 10 | Arqueo de caja                     | 30 | Cobro de facturas en las empresas o bancos  |
| 11 | Toma de pedidos                    | 31 | Recepción y registro de retenciones         |
| 12 | Servicio de alimentos y bebidas    | 32 | Revisión de mensajes de correo electrónico  |
| 13 | Retiro de vajilla                  | 33 | Elaboración de cotizaciones y envío         |
| 14 | Limpieza de restaurant             | 34 | Concesión de créditos corporativos          |
| 15 | Preparación de alimentos           | 35 | Hacer pedidos de compras                    |
| 16 | Montaje de platos                  | 36 | Recepción de mercadería en bodega           |
| 17 | Lavado de vajilla y cristalería    | 37 | Entrega de requisiciones a diferentes áreas |
| 18 | Limpieza de cocina                 | 38 | Registro de requisiciones en el sistema     |
| 19 | Limpieza de habitaciones           | 39 | Mantenimiento de instalaciones              |

Fuente: Hotel Platinum

#### 4.2.6.2. Organización de las actividades por centros de costos

Las actividades se organizaron según la tabla siguiente:

Tabla . Actividades por centro de costos

| <b>Actividades</b>                   | <b>Por centro de costos</b>   |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Revisar ocupación de hotel           | Recepción                     |
| Atención a clientes                  | Recepción                     |
| Contestar llamadas telefónicas       | Recepción                     |
| Recepción de reservas                | Recepción                     |
| Registro de reservas en el sistema   | Recepción                     |
| Check in: Registro de huéspedes      | Recepción                     |
| Ingreso de vales de consumo          | Recepción                     |
| Impresión de vales                   | Recepción                     |
| Check out: facturación               | Recepción                     |
| Arqueo de caja                       | Recepción                     |
| Entrega de cartas                    | Alimentos y bebidas           |
| Toma de pedidos                      | Alimentos y bebidas           |
| Servicio de alimentos y bebidas      | Alimentos y bebidas           |
| Retiro de vajilla                    | Alimentos y bebidas           |
| Limpieza de restaurant               | Alimentos y bebidas           |
| Preparación de alimentos             | Alimentos y bebidas           |
| Montaje de platos                    | Alimentos y bebidas           |
| Lavado de vajilla y cristalería      | Alimentos y bebidas           |
| Limpieza de cocina                   | Alimentos y bebidas           |
| Limpieza de habitaciones             | Habitaciones                  |
| Lavado de ropa, mantelería y sábanas | Habitaciones                  |
| Secado de ropa, mantelería y sábanas | Habitaciones                  |
| Planchado                            | Habitaciones                  |
| Control de inventario                | Habitaciones                  |
| Registro de ingresos y egresos       | Contabilidad y administración |
| Preparación de balances              | Contabilidad y administración |
| Análisis de costos                   | Contabilidad y administración |
| Control de bancos                    | Contabilidad y administración |

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Inventarios mensuales de bodega             | Contabilidad y administración |
| Envío de facturas con crédito corporativo   | Cobranzas                     |
| Cobro de facturas en las empresas o bancos  | Cobranzas                     |
| Recepción y registro de retenciones         | Cobranzas                     |
| Registro de cobranzas en el sistema         | Cobranzas                     |
| Revisión de mensajes de correo electrónico  | Marketing y ventas            |
| Elaboración de cotizaciones y envío         | Marketing y ventas            |
| Concesión de créditos corporativos          | Marketing y ventas            |
| Hacer pedidos de compras                    | Adquisiciones                 |
| Recepción de mercadería en bodega           | Adquisiciones                 |
| Entrega de requisiciones a diferentes áreas | Adquisiciones                 |
| Registro de requisiciones en el sistema     | Adquisiciones                 |
| Mantenimiento de instalaciones              | Mantenimiento                 |

**Fuente: Hotel Platinum**

#### 4.2.6.3. Conocimiento de los elementos de costos principales

Se define los elementos de costos indirectos como sigue a continuación:

Tabla Elementos de costos

|  |
|--|
| <b>Componentes de costos de sueldos y salarios</b> |
| Sueldos y salarios                                 |
| Horas extras                                       |
| Salarios personal extra                            |
| Decimo tercer sueldo                               |
| Décimo cuarto sueldo                               |
| Vacaciones   |
| <b>Componentes de costos de cargas sociales</b>    |
| Aporte patronal                                    |
| Fondo de reserva                                   |

|   |
|---|
| <b>Componentes de costos fijos</b>                |
| Depreciaciones                                    |
| Impuestos prediales                               |
| Permisos de funcionamiento                        |
| Seguros   |
| <b>Componentes de costos operativos variables</b> |
| Servicios básicos                                 |
| Agua  |
| Electricidad                                      |
| Gas   |
| Combustibles                                      |
| Suministros                                       |
| Limpieza  |
| Desechables                                       |
| Lavandería  |
| Huéspedes   |
| Oficina   |
| Ingeniería  |

Fuente: Hotel Platinum

#### 4.2.6.4. Determinar las relaciones entre actividades y costos

Determinar los costos a qué centros de costos pertenecen.

| <b>Costo</b>                   | <b>Centro de costos</b> |
|--------------------------------|-------------------------|
| <b>Suministros de limpieza</b> | Recepción               |
|                                | Alimentos y bebidas     |
|                                | Habitaciones            |
|                                | Mantenimiento           |
| <b>Suministros de oficina</b>  | Adquisiciones           |
|                                | Recepción               |
|                                | Alimentos y bebidas     |

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
|                                  | Habitaciones                  |
|                                  | Contabilidad y administración |
|                                  | Marketing y ventas            |
|                                  | Cobranzas                     |
|                                  | Adquisiciones                 |
| <b>Suministros desechables</b>   | Alimentos y bebidas           |
|                                  | Habitaciones                  |
|                                  | adquisiciones                 |
| <b>Suministros Huéspedes</b>     | Habitaciones                  |
| <b>Suministros de lavandería</b> | Habitaciones                  |
| <b>Suministros de ingeniería</b> | Mantenimiento                 |
| <b>Agua</b>                      | Alimentos y bebidas           |
|                                  | Habitaciones                  |
|                                  | Mantenimiento                 |
| <b>Electricidad</b>              | Recepción                     |
|                                  | Alimentos y bebidas           |
|                                  | Habitaciones                  |
|                                  | Mantenimiento                 |
|                                  | Contabilidad y administración |
|                                  | Marketing y ventas            |
|                                  | adquisiciones                 |
| <b>Gas</b>                       | Alimentos y bebidas           |
|                                  | Habitaciones                  |
| <b>Telefono</b>                  | Recepción                     |
|                                  | Contabilidad                  |
|                                  | Marketing y ventas            |
|                                  | Cobranzas                     |
|                                  | Adquisiciones                 |
| <b>Combustibles</b>              | Marketing y ventas            |
|                                  | Cobranzas                     |

|                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
|                           | Adquisiciones                 |
| <b>Sueldos y salarios</b> | Recepción                     |
|                           | Alimentos y bebidas           |
|                           | Habitaciones                  |
|                           | Mantenimiento                 |
|                           | Contabilidad y administración |
|                           | Marketing y ventas            |
|                           | Adquisiciones                 |
|                           | cobranzas                     |

Fuente: Hotel Platinum

#### 4.2.6.5. Identificación de los inductores de costos para asignación de los costos a las actividades y las actividades a los productos

Después de relacionar los costos y los centros de costos, se reconoce a los inductores o cost drivers que serán utilizados para ser llevados al producto final.

Tabla . Inductores del costo

| <b>Costo</b>             | <b>Inductor</b>                              |
|--------------------------|--|
| Sueldos y salarios       | Número de empleados                          |
| Horas extras             | Número de horas                              |
| Salarios personal extra  | Número de horas                              |
| Décimo tercer sueldo     | Número de empleados                          |
| Décimo cuarto sueldo     | Número de empleados                          |
| Vacaciones               | Número de empleados                          |
| Aporte patronal IESS     | Número de empleados                          |
| Fondos de reserva        | Número de empleados                          |
| Depreciación de edificio | M <sup>2</sup> ocupados por centro de costos |
| Depreciación maquinaria  | Porcentaje de utilización por C.C            |
| Impuestos prediales      | M <sup>2</sup> ocupados por centro de costos |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Permisos de funcionamiento | M <sup>2</sup> ocupados por centro de costos                |
| Seguros                    | M <sup>2</sup> ocupados por centro de costos                |
| Agua                       | Porcentaje de utilización por C.C                           |
| Electricidad               | Kilovatios consumidos número de horas por centro de consumo |
| Gas                        | Número de kg utilizados                                     |
| Combustibles               | Requerimiento por centro de costos                          |
| Suministros de limpieza    | Requerimiento por centro de costos                          |
| Suministros desechables    | Requerimiento por centro de costos                          |
| Suministros de lavandería  | Requerimiento por centro de costos                          |
| Suministros de huéspedes   | Requerimiento por centro de costos                          |
| Suministros oficina        | Requerimiento por centro de costos                          |
| Suministros ingeniería     | Requerimiento por centro de costos                          |
| Publicidad                 | Requerimiento por centro de costos                          |
| Suscripciones              | Requerimiento por centro de costos                          |
| teléfono                   | Requerimiento por centro de costos                          |

Fuente: Hotel Platinum

#### **4.2.6.6. Organización del flujograma de costos**

Para la organización del flujograma de costos se divide los centros de costos en cuatro niveles: centro de servicios, actividades de apoyo de operaciones, actividades administrativas y actividades operativas.

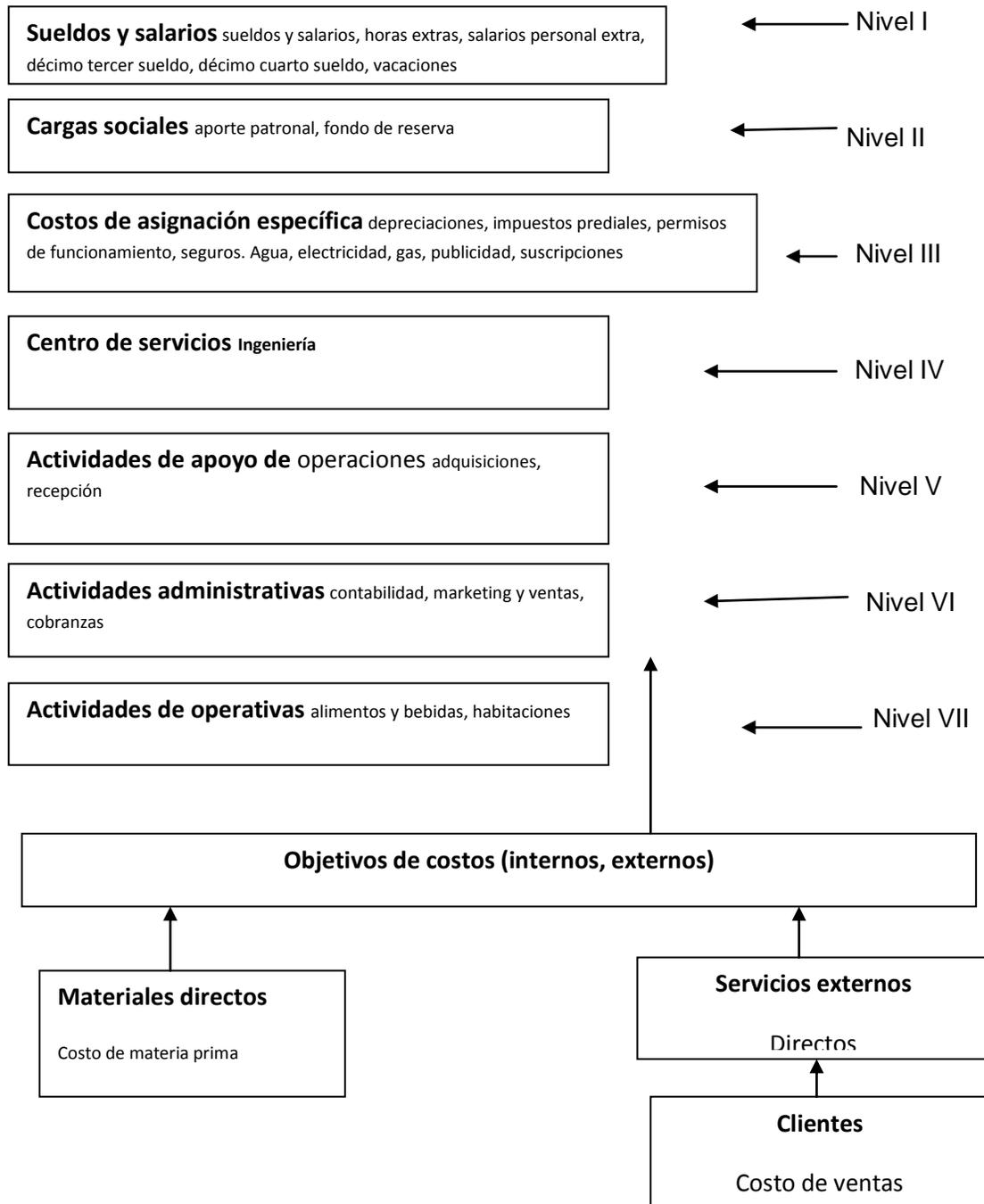


Figura . Flujo de costos  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.6.7. Instrumentos para implementar el cálculo de costos ABC

**Tabla .Actividades e inductor de costos**

| <b>Actividades</b>                   | <b>Inductor</b>  |
|--------------------------------------|--|
| Compras                              | Número de compras  |
| Contabilidad                         | Número de transacciones  |
| Atención al cliente                  | Número de clientes   |
| Contestar llamadas telefónicas       | Minutos consumidos   |
| Recibir fax de reservas              | Minutos consumidos   |
| Registro de reservas en el sistema   | Número de reservas   |
| Check in: Registro de huéspedes      | Número de huéspedes  |
| Ingreso de vales de consume          | Número de vales  |
| Impresión de vales                   | Número de vales  |
| Check out: facturación               | Número de clientes   |
| Arqueo de caja                       | Número de arqueos  |
| Toma de pedidos                      | Número de pedidos  |
| Servicio de alimentos y bebidas      | Número de pedidos materia prima utilizada                                      |
| Retiro de vajilla                    | Número de clientes   |
| Preparación de alimentos             | Número de pedidos  |
| Lavado de vajilla y cristalería      | M <sup>3</sup> de agua   |
| Limpieza de cocina                   | Cantidad de suministros de limpieza  |
| Limpieza de habitaciones             | Cantidad de suministros de limpieza  |
| Lavado de ropa, mantelería y sábanas | M <sup>3</sup> de agua, Kw energía eléctrica, cantidad suministros de limpieza |
| Secado de ropa, mantelería y sábanas | Kw energía eléctrica   |
| Planchado                            | Kw energía eléctrica   |
| Mantenimiento de instalaciones       | M <sup>3</sup> de agua, Kw energía eléctrica; gas                              |
| Registro de ingresos y egresos       | Número de registros  |
| Preparación de balances              | Horas de trabajo   |

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Análisis de costos                          | Horas de trabajo        |
| Control de bancos                           | Horas de trabajo        |
| Inventario mensuales de bodega              | Horas de trabajo        |
| Envío de facturas con crédito corporativo   | Número de envíos        |
| Cobro de facturas en las empresas o bancos  | Números de facturas     |
| Recepción y registro de retenciones         | Número de retenciones   |
| Registro de cobranzas en el sistema         | Número de cobros        |
| Revisión de mensajes de correo electrónico  | Número de correos       |
| Elaboración de cotizaciones y envío         | Número de cotizaciones  |
| Hacer pedidos de compras                    | Número de compras       |
| Recepción de mercadería en bodega           | Número de compras       |
| Control de inventario                       | Horas de trabajo        |
| Entrega de requisiciones a diferentes áreas | Número de requisiciones |
| Registro de requisiciones en el sistema     | Número de requisiciones |
|   |                         |

Fuente: Hotel Platinium

#### **4.2.6.8. Agrupación de información y diseño para implementar los costos ABC**

Para ello se obtendrá el apoyo del personal especializado para determinar con exactitud el consumo de agua, luz, teléfono, Internet, gas; que permitirá obtener datos reales respecto a los mismos. Para ello se recurrirá a la documentación de archivo en el área de contabilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alpiste, H. (2015). Análisis de la situación financiera y operativa y propuestas para mejorar la gestión del hotel Inkallpa. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima-Perú
- Altamirano, G. (2012). Propuesta de diseño de un sistema de contabilidad de costos aplicado al hostel "La Casona ubicado en la ciudad de Cuenca. Cuenca-Ecuador. Tesis. Universidad Politécnica Salesiana. 137 p.
- Alvarado L. (2002). Gerencia estratégica de costos. 2ª edición, Costa Rica.
- Berdersky, E. (2002) ABC-ABM Gestión de costos y actividades, Editorial las Ciencias, Paraguay.
- Bravo Valdivieso, Mercedes. (2007). *Contabilidad de Costos*. 1ª Edición, Editora Nuevo Día. Quito-Ecuador.
- Conde; D. (2015). Propuesta de implementación de costos por órdenes y la optimización de los recursos en la empresa automotores Tacna SAC. Tacna-Perú. Universidad Privada. Tacna-Perú.
- Collantes, O. (2012). Plan contable empresarial y NIIF, aplicados a la contabilidad de costos y servicios. Teoría y práctica. Editorial Grijley EIRL.
- Cuevas, Carlos F. (2010). *Contabilidad de Costos: enfoque gerencial y de gestión*. 3ª ed., Pearson Educación. Colombia.
- Kaplan, Robert y Cooper Robin. (1998). *COSTE Y EFECTO: Cómo usar el ABC, AMB y el ABB para mejorar la gestión, los procesos y la rentabilidad*. Gestión 2000. Barcelona..
- Kaplan, R.S. y Cooper, R. (1999): "Coste y Efecto: Cómo usar el ABC, el ABM y el ABB para mejorar la gestión, los procesos y la rentabilidad". Barcelona, ed. Gestión 2000.
- Hicks, T. (2001) Sistema de costos basado en las actividades, Alfa Omega, grupo editor, México.

Kester, Roy B. (1975). *Contabilidad: teoría y práctica, contabilidad aplicada*, 7ª edición. Editorial Labor. Barcelona.

Requena y Vera (2006). Tipos de inductores de costos.

Sánchez, N. (2014). El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad del hotel La Chimenea de la ciudad de Baños de agua santa. Tesis. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador. 204 p.

Torres, J. (2013). Tratado de contabilidad de costos por sectores. Doctrina-Casos prácticos. Editores Marketing consultores SA. 2da Edición 1006 pág.