



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS :**

**“TÉCNICA PARA IDENTIFICAR Y ASOCIAR LOS COSTOS HOTELEROS A  
LOS CENTROS DE COSTOS EN LA EMPRESA EXPLORA VALLE SAGRADO  
LODGE 5 ESTRELLAS - PERIODO 2020”**

**Presentado por las Bachilleres:**

**ROSA MORA IRVIN.**

**SALGUERON SANTOS ANGELA AURORA.**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL**

**DE CONTADOR PÚBLICO.**

**ASESORA: CPCC NORMA VIRGINIA**

**SOTO CHOQUE**

**CUSCO – PERU  
2022**



## AGRADECIMIENTOS

La Universidad me dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que me han brindado son incomparables, y antes de todo esto ni pensaba que fuera posibles que algún día siquiera me topara con una de ellas.

Agradezco mucho por la ayuda de mis maestros y a toda la universidad por todos los conocimientos adquiridos en el camino de mi formación.

Irvin Rosa Mora.

Esta tesis está dedicada a: A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el esfuerzo y valentía.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi esposo Richard y a mi hijita LUCIANITA, por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias mis amores, siempre los llevo en mi corazón.

Angela Aurora Salgueron Santos.



## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se la dedico a dios forjador de mi camino al quien me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo, a toda mi familia quienes fueron un pilar fundamental en mi formación como profesional, especialmente a mis padres, pues sin ellos no lo habría logrado, su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, por eso les doy mi trabajo en ofrenda a su paciencia y amor queridos papas, también le dedico a mi amada hija Luciana Irka quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder ser un ejemplo para ella.

Irvin Rosa Mora.

La tesis la dedico con todo mi amor y cariño a Dios y mi familia especialmente a mis padres por el amor infinito que me demuestran a diario y el apoyo incondicional en todo este proceso, a mis hermanos, por confiar en mí y siempre impulsarme a seguir creciendo como persona y profesional a mis amores Richard y a mi hija Lucianita. Reitero mi dedicatoria a todas las personas mencionadas por todo el apoyo y amor que demostraron hacia mi persona.

Angela Aurora Salgueron Santos.



## Composición del Jurado

### **Jurado Dictaminante**

- Dra. María Julia Vargas Arece
- Mag. José Luis Samata Baca

### **Jurado Replicante**

- Mag. Gabriel Mozo Ayma
- Mag. Nelida Paullo Davalos

### **Asesor de Tesis**

- CPCC Norma Virginia Soto Choque.



## INDICE

	<b>Pág.</b>
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	ix
Resumen.....	x
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema. ....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas Específicos .....	4
1.3. Justificación .....	4
1.3.1. Conveniencia.....	4
1.3.2. Relevancia Social .....	4
1.3.3. Implicancias Prácticas .....	4
1.3.4. Valor Teórico .....	5
1.3.5. Utilidad Metodológica .....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Delimitación del estudio .....	6
1.5.1. Delimitación Espacial.....	6
1.5.2. Delimitación Temporal.....	6
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	7
2.1. Antecedentes del Estudio. ....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales. ....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas. ....	8
2.3. Marco conceptual. ....	33
2.4. Hipótesis. ....	35
2.4.1. Hipótesis General.....	35
2.4.2. Hipótesis Específicas. ....	35
2.5. Variables e indicadores.....	36
2.5.1. Identificación de variables. ....	36
2.5.2. Operacionalización de variables.....	37
CAPITULO III: METODO.....	38
3.1. Alcance del estudio.....	38
3.2. Diseño de la investigación. ....	38



3.3. Población.....	38
3.4. Muestra. ....	39
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos. ....	39
3.7. Plan de análisis de datos .....	40
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	41
4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos. ....	83
4.2. Resultados respecto al objetivo general.....	84
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	86
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	86
5.2. Limitaciones del estudio. ....	87
5.3. Comparación crítico con lo literatura existente.....	87
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS .....	95



### Índice de tablas.

TABLA 2 Conceptos de los costos fijos.....	47
TABLA 3 Construcción de la estandarización de los costos fijos y variables fijos .....	48
TABLA 4 Análisis del concepto de las actividades de mantenimiento bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable.....	50
TABLA 5 Análisis del concepto de las actividades de mantenimiento bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable.....	52
TABLA 6 Cuadro resumen del valor histórico de la inversión al 31.12.2020 del hotel.....	53
TABLA 7 Cuadro del valor de la depreciación del 01.01.2020 al 31.12.2020 del hotel.....	54
TABLA 8 Análisis del concepto de los servicios bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable .....	55
TABLA 9 Composición del concepto de servicios en el alcance de los costos fijos y variables .....	56
TABLA 10 Análisis del concepto de las actividades de lavandería bajo la técnica del enfoque del costo fijo.....	58
TABLA 11 Composición del concepto de lavandería en el alcance de los costos fijos y variables .....	60
TABLA 12 Análisis del concepto de las actividades de limpieza bajo la técnica del enfoque del costo fijo .....	63
TABLA 13 Análisis del concepto de las actividades de limpieza bajo la técnica del enfoque del costo fijo .....	65
TABLA 14 Análisis de la fuerza laboral del hotel bajo la técnica del enfoque del costo fijo .....	67
TABLA 15 Análisis del personal nombrado bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable .....	69
TABLA 16 Conocimiento de las funciones, medios y recursos para el cumplimiento de la labor.....	71
TABLA 17 Conocimiento de las funciones, medios y recursos para el cumplimiento de la labor.....	72
TABLA 18 Identificación de los costos de cada proceso operativo en la unidad de	



servicio.....	74
TABLA 19 Cuantificación de la información de costos por cada unidad de servicio .....	75
TABLA 20 Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio .....	76
TABLA 21 Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio .....	77
TABLA 22 Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio .....	79
TABLA 23 Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio .....	80
TABLA 24 Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio .....	82





## Índice de figuras

FIGURA 1 Técnica de diagnostico del calificación de los costos (fijos y variables) .....	45
FIGURA 2 Relación de la fuerza laboral con su vínculo laboral.....	68
FIGURA 3 Relación de la fuerza laboral con el costo .....	69
FIGURA 4 Situación del personal nombrado bajo el enfoque del costo fijo .....	70



## Resumen

En la presente tesis intitulada “**Técnica para identificar y asociar los costos hoteleros a los centros de costos en la empresa Explora Valle Sagrado Lodge 5 estrellas - periodo 2020**”, tiene como problema ¿Cuáles son los criterios técnicos de costos que se pueden aplicar para que se sistematice y ordene la data de costos hoteleros y con ello identificar y asociar a las operaciones servuctivas de los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020?

El problema objeto de investigación considera la teoría sobre la técnica de los costos, desde su clasificación, como tal comprende todo el conjunto de tratados, enfoques sistemas sobre la técnica de los costos, en ese sentido se ha cubierto este campo, así mismo, hemos incursionado dentro de la aplicación de la técnica de los costos en la actividad económica de los servicios, sub actividad de servicio de hospedaje. Como tal, todo el tratamiento teórico adoptado para la realización de la investigación orientado hacia la actividad privada, específicamente al servicio hotelero destinado al turismo.

Los resultados al que llegamos se encuentran debidamente sustentados con diferentes instrumentos que hemos aplicado para el levantamiento de información primaria y secundaria, precisado que estos instrumentos aplicados, entre otros, fueron los siguientes: encuestas, entrevistas, análisis de datos, los mismos que poseen un conjunto de datos que han sido debidamente procesados, analizados e interpretados.

Se concluye, la falta de identificación de los costos desde el punto de vista gerencial, no permite tomar decisiones apropiadas con respecto al tratamiento que se le deben otorgar a los costos incurridos y adoptar las medidas, técnicas y acciones necesarias.

### **Palabras Clave:**

Costos hoteleros, Centros de costos, Empresa, Enfoque del costo variable, Unidad de servicio.



### **Abstract**

In this thesis entitled "Technique to identify and associate hotel costs to cost centers in the company Explora Valle Sagrado Lodge 5 stars - period 2020" that has as a problem, what are the technical cost criteria that can be applied so that Systematize and order the data of hotel costs and thereby identify and associate the servicing operations of the cost centers in the hotel company EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - period 2020?

The problem under investigation considers the theory on the technique of costs, from its classification, as such includes the entire set of treaties, systems approaches on the technique of costs, in that sense this field has been covered, but also, we have ventured into the application of the technique of costs in the economic activity of services, hosting service sub-activity. As such, all the theoretical treatment adopted to carry out the research oriented towards private activity, specifically the hotel service for tourism.

The results we arrived at are duly supported by different instruments that we have applied for the collection of primary and secondary information, specifying that these applied instruments, among others, were the following: surveys, interviews, data analysis, the same ones that have a set of data that have been duly processed, analyzed and interpreted.

It is concluded that the lack of identification of the costs from the managerial point of view, does not allow making appropriate decisions regarding the treatment that should be given to the costs incurred and adopt the necessary measures, techniques and actions.

#### **Keywords.**

hotel costs. cost centers, business, Variable cost., Unit Service.



## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La actividad hotelera en general, es de una naturaleza organizacional, funcional y operativa muy compleja, ello por las características del servicio que presta, a este aspecto debemos agregar la categoría que el establecimiento hotelero, el cual le regula que requisitos de debe de cumplir u observar, por lo tanto el nivel de inversión es un aspecto que se condice con la categoría del servicio, finalmente está el perfil del personal que labora, el cual debe ser apto para poder atender al huésped en las condiciones que se le ofrece el servicio, pues debe ser capaz de utilizar los equipos, instalaciones eléctricas, mecánicas y demás mobiliario y vituallas, necesarias para optimizar el servicio de hospedaje.

En ese sentido, podemos afirmar que existe una compleja y estrecha correspondencia entre los medios y recursos que se requieren para prestar óptimamente el servicio hotelero, y de otro lado el valor de los mismo, cuya incidencia, aplicación y asignación puede ser calificada de manera directa o indirecta con la naturaleza del servicio de hospedaje.

Otro aspecto de consideración es que las actividades de mantenimiento y soporte operativo del hotel responden a un programa de política de “prevención”, es decir que todos los equipos están sometidos a un plan estricto de mantenimiento y reparación que se realiza de acuerdo al cronograma de evaluación, el espíritu de esta política es evitar que se produzcan paralizaciones o interrupciones en la prestación del servicio por consecuencia de desperfectos, deterioros u otros en los activos fijos, situación que es inaceptable por la calidad del servicio, el cual se vería afectado.

Como es bien sabido, la información dentro de cualquier organización se genera y proviene básicamente de dos fuentes, la primera es fuente interna y la segunda es de



fuerza externa, dentro de esta diversa y abundante información se encuentra la data de orden financiera y por cierto la data de costos.

En consecuencia, la información financiera se encontrará prácticamente estructurada dentro de los cánones propios que regulan a la contabilidad financiera, pero en lo que atañe a la data de costos, esta se encuentra sujeta a diversos criterios, factores, características propias del giro del negocio, de las actividades operativas del negocio, ya sea de producción o servucción, por lo tanto, el valor de lo que representa operarlas actividades del giro del negocio, se denomina costos.

Por ello, la problemática de nuestro estudio lo constituye la necesidad de contar con un mecanismo técnico de costos que permita carencia o ausencia de un sistema integral de costos que puedan identificarlos, asignarlos, asociarlos, registrarlos y controlarlos, todo ello imputados a los puntos o centros donde se deben llevar a cabo las operaciones propias para la gestión de la empresa, en este caso del hotel.

Los aspectos característicos de una empresa que presta el servicio de alojamiento, básicamente se encuentran y reflejado en el desarrollo de un conjunto de operaciones, los cuales están dispuestos y dirigidos para prestar el servicio. Este aspecto determina que para llevar a cabo tales operaciones requiere del concurso de recursos materiales, humanos y financieros, en tal sentido tienen un valor económico y como tal incide sobre la estructura financiera, productiva o servuctiva de la empresa.

Los costos fijos o variables, directos o indirectos, son aquellos costos que por su concepto y clasificación representan un determinado tipo de información sistematizada, ahora bien sobre este aspecto es que debemos establecer este tipo de información como se manifiesta, donde se direcciona y que valor debe contener, por lo tanto la estructura de costos que se adopte y el criterio que se establezca va a determinar que costos serán asignados, que valores imputados y con términos de que



característicos serán los que revelen y reflejen el valor del costo, pero aún más, todos los costos son consecuencia de las actividades operativas que se llevan a cabo en el desarrollo del giro del negocio.

Las diversas actividades operativas que desarrollan las empresas prestadoras del servicio de alojamiento se realizan con el propósito de obtener ingresos y luego rendimientos financieros que permitan recuperar la inversión realizada, ello como objetivo implícito, pero en estos momentos la situación no permite ni facilita que tal perspectiva se pueda dar, por lo que se tiene muy claro que los activos fijos, que son el grueso de la inversión de la empresa, aun cuando no están en uso, deben tener un mantenimiento permanente. Frente a ello nos formulamos las interrogantes siguientes:

- ¿La información de costos, asociada hacia las actividades operativas del servicio de alojamiento, están destinadas a presentar las instalaciones, equipos en óptimas condiciones para el cumplimiento adecuado del objeto del giro del negocio?
- ¿Una estructura y organización de la información en general, es base para contar con una data que permita al usuario tener acceso a una fuente de información debidamente sistematizada, principalmente a nivel de costos gerenciales y de esta manera poder explotarla de acuerdo a sus necesidades, donde la misma se encuentre ubicada en un sistema de costos fijos y variables, directos e indirectos?

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuáles son los criterios técnicos de costos que se pueden aplicar para que se sistematice y ordene la data de costos hoteleros y con ello identificar y asociar a las operaciones servuctivas de los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA



VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuáles son los criterios técnicos de costos que se pueden aplicar para que se sistematice y ordene la data de costos hoteleros y con ello identificar las operaciones servuctivas de los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020?

¿Cuáles son los criterios técnicos de costos que se pueden aplicar para que se sistematice y ordene la data de costos hoteleros y con ello asociar a las operaciones servuctivas de los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Conveniencia**

Es un sistema de información que permite describir y comprender la actividad económica de la empresa de manera resumida, clara y precisa para la toma de decisiones.

### **1.3.2. Relevancia Social**

La mayor significancia del estudio se ubica dentro del aporte de poder generar técnicas de costos que permitan identificarlos y asociarlos a los centros de costos donde ocurre la imputación la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS, por lo tanto la investigación considera importante tener conocimientos sobre los costos operativos y la rentabilidad actual, y de esta manera tener un control adecuado de todos sus costos para llevar positivamente el manejo y toma de decisiones de la empresa, para realizar estudios posteriores.

### **1.3.3. Implicancias Prácticas**

Con esta investigación se podrá aplicar mecanismos técnicos de costos que permitan identificar y asociar los costos operativos a sus centros de costos y a partir de



allí ejercer una planeación, control, análisis y evaluación de los mismos, Así mismo los costos variables determinaran el volumen de producción o el servicio de la empresa

#### **1.3.4. Valor Teórico**

Siendo la finalidad de la presente investigación determinar qué mecanismos técnicos de costos son los más idóneos para organizar la data de los costos de servucción hotelero, ello se realizará definiendo que técnicas de costos son los más apropiados y así plantear la propuesta del mecanismo, este trabajo de investigación servirá para futuros trabajos de investigación con problemas similares.

#### **1.3.5. Utilidad Metodológica**

La investigación demostrará que la correcta elección de una técnica de costos adaptada al comportamiento organizacional de la prestación del servicio de alojamiento en una empresa hotelera, va permitir que se sistematice la data de costos, de esta manera se contara con una información de costos que permita ejercer una buena planeación, control, análisis y evaluación de las operaciones hoteleras, del resultado que se adquiera, se podrá utilizar para posteriores investigaciones, respecto a la investigación.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para identificarlos por su naturaleza y asociarlos a las operaciones servuctivas de los centros de costos que corresponden en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.





#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para identificarlos por su naturaleza acorde a las operaciones servuctivas de los centros de costos que corresponden en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.

Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para asociarlos a las operaciones servuctivas de los centros de costos dónde se imputan en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

##### **1.5.1. Delimitación Espacial**

Nuestro trabajo de investigación se ubica en la Región de Cusco, Provincias de Urubamba distrito de Huayllabamba, sector de Urquillos, lugar donde se encuentra la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS.

##### **1.5.2. Delimitación Temporal**

Nuestro trabajo de investigación analizara, examinara y evaluara la información referida a las operaciones servuctivas que se llevan a cabo dentro la empresa hotelera que es nuestro sujeto de estudio, las que esta referidas al periodo 2020.



## **CAPITULO II: MARCO TEORICO.**

### **2.1. Antecedentes del Estudio.**

Las referencias más próximas que se tienen a la vista y para ser consideradas en nuestro problema objeto de investigación, son los antecedentes siguientes:

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

El trabajo de investigación intitulado “LOS COSTOS HOTELEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE SANGAY SPA-HOTEL C.A DE LA CUIDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013”. Presentada por Lizbeth Pérez Ojeda Estefanía en la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría de la ciudad de Ambato – Ecuador

En este documento el autor reporta el diagnóstico del diseño de un sistema de costos, se pretende analizar la aplicación de estos dentro de la empresa, para ayudar a establecerlos de mejor manera de forma más técnica y no empírica, con la finalidad de que al momento de establecer precios sea eficiente y eficaz. El método de costo aplicado basado en un sistema de costos estándar, el mismo que ayudara en la fijación de precios de los servicios en forma sencilla y directa en un enfoque a nueva manera de establecer costos dentro de la empresa, es una opción de mejora continua y de progreso para la institución.

#### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

**En el repositorio de la Universidad Continental,** se encuentra un trabajo de investigación intitulado “EL USO DE LOS COSTOS PARA PLANEAR Y CONTROLAR LOS PROGRAMAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS DEL HOTEL DE TURISTAS DE MOYOBAMBA, PERIODO 2019”, presentado por los Bachilleres Lino Froylan Cáceres Basombrio y Obdulio Brandon Brazcovich Llerena,



para optar al título profesional de Contador Público.

El desarrollo de su investigación se orienta a que con el uso de los costos como herramienta de gestión se use para dos fines: la planeación y el control en la gestión servuctiva de las empresas hoteleras de Moyobamba.

¿Qué el uso de los costos para planear y controlar los programas de los paquetes turísticos del hotel de turistas de Moyobamba, PERIODO 2019?

Establecer y demostrar que los costos sirven para planear y controlar los programas de los paquetes turísticos del hotel de turistas de Moyobamba, PERIODO 2019. Los costos son una herramienta de gestión que permite ejercer una adecuada planeación y eficaz control sobre las operaciones servuctivas del Hotel de Turistas de Moyobamba.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Enfoque de la Administración de Costos.**

Sobre este aspecto, el clásico de la contabilidad de costos **NEUNER, JOHN J.W.** (2012) revela doctrinariamente que el ambiente económico actual ha demandado una reestructuración de la administración de los costos. Las presiones de la competencia mundial, el crecimiento de la industria de servicios y los avances den la tecnología de administración y manufactura, han transformado la naturaleza de nuestra economía y provocado que muchos fabricantes cambien drásticamente la forma en que manejan sus operaciones.

Estos cambios han impulsado prácticas de administración de costos relevantes e innovadoras. En consecuencia, en muchas organizaciones se ha desarrollado y puesto en vigor el sistema de contabilidad basados en actividades. Además, se ha empleado el enfoque de la contabilidad administrativa para los responsables de la gestión de la organización sirvan tengan una mejor fuente de información para la toma de decisiones.



Los sistemas de transportación y comunicaciones, son dos aspectos que los autores han puesto énfasis, dado que han sido enormemente mejorados y conducido a la globalización del mercado. Por lo tanto, los costos de fricción en términos de costos de fletes y tiempo se han abreviado, significado un claro abaratamiento de los precios de los productos y servicios en el mercado.

La técnica de costos se originó y desarrolló por y para la producción de bienes, esto es que en ningún momento se pensó que la generación de los servicios pudiera verse beneficiada con esta técnica; sin embargo, el tiempo y el crecimiento e importancia dentro de la economía de la producción de los servicios ha permitido que hoy la técnica de los costos se extienda hacia este sector de la actividad económica,

### **2.2.2. La Contabilidad y los Costos.**

Sobre este campo *CHARLES HORNGREEN / GEORGE FOSTER-(20014)*, afirman que la contabilidad responsable de procesar la información que se genera en los centros de producción lo transmute en un lenguaje que sea capaz de ser leído y explotado para la toma de decisiones. El papel de los contadores de costos de una organización es el de ofrecer apoyo, auxilian a los individuos que tienen la responsabilidad directa de lograr los objetivos básicos de una organización.

#### **2.2.2.1. Los Sistemas de Información Contable.**

Está referido al proceso contable, proceso que se encarga de llevar a cabo un conjunto de fases sistemáticas y lógicas orientadas a un fin específico, cual es procesar información financiera que ocurre en una organización.

**Recopilación:** conjunto de actividades orientadas a capturar la información financiera que ocurre en la organización ya sea esta de fuente interna o externa, cuya naturaleza se caracteriza porque incidirá sobre la composición de los Estados Financieros.



**Registro:** conjunto de actividades orientadas a clasificar la información recopilada y determinar en base a su naturaleza y los criterios técnico - contables normativos la dirección que el registro tendrá en la contabilidad.

**Control:** conjunto de actividades orientadas a evaluar y determinar que la naturaleza de la operación financiera, registro contable y que la aplicación de criterios técnico – contables, se han efectuado de manera apropiada y adecuada.

**Reporte de datos:** conjunto de actividades orientadas a elaborar y formular documentos financieros que revelen la información financiera de la organización de acuerdo a los principios, normas y reglamentos que normalizan su preparación. A partir de esta fase empieza el trabajo real y profesional del Contador Público.

**Análisis:** conjunto de actividades relacionadas a interpretar la información contenida en los reportes financieros a través del uso de herramientas de análisis financiero y otorgarles el sentido y significado que estos representan.

Como cualquier otro sistema, un sistema de información contable usa procesos, cuya “materia prima” son los hechos económicos que acontecen en una organización seguidos del modelo operacional de un sistema de información contable, puesto que el resultado de la contabilidad genera acciones que adoptaran los responsables de una organización.

El sistema de información contable puede dividirse en dos grandes subsistemas que son: Sistema de Información Contable, y Sistema de Información de Administración de Costos

#### **2.2.2.2. Sistema de Información Contable.**

Es un sub sistema de información contable que tiene que ver principalmente con la obtención de información para los usuarios *EXTERNOS*. Utiliza como insumos hechos económicos bien especificados y sus procedimientos siguen ciertas reglas y



convenciones, es decir se regula por normas, principios y prácticas contables propias, que son criterios que permiten homogenizar la información.

Debemos tener en consideración y cuenta que la información financiera se emplea y usa para las decisiones de inversión, la evaluación de la gestión financiera de la administración, la actividad de vigilancia de organismos fiscalizadores, los rendimientos financieros de los inversionistas y el cumplimiento de las medidas regulatorias.

### **2.2.2.3. Sistema de Información de Administración de Costos.**

Es el segundo subsistema de información contable, que tiene que ver principalmente con la obtención de productos para los usuarios internos, utilizando los insumos y procesos que se requieren para satisfacer los objetivos de la administración.

Este subsistema no está subordinado a ningún criterio técnico, normativo de principio formal que le defina cómo y de qué forma tratar con la información que se genera en el centro de producción de bienes o generación de servicios y que la procesa. En vez de ello los criterios que utiliza para procesar la información son establecidos de acuerdo a la naturaleza y características propias de los procesos productivos (proceso de producción de bienes).

El subsistema de costos persigue básicamente tres objetivos explícitos que son:

- a) Proveer de información al determinar los costos de los servicios, productos y otros objetos de interés para la administración de la organización.
- b) Proporcionar de información relevante para fines de la planeación y el control de la organización.
- c) Ofrecer información específica relativa a los costos para la toma de decisiones.

*Proveer de información al determinar los costos de los servicios, productos y*



*otros objetos de interés para la administración de la organización;* Los requerimientos de información para satisfacer el primer objetivo dependen de la naturaleza del objeto que se está costeadando (determinando el costo de producir un bien o servicio) y las razones por las cuales la administración de la organización desea y necesita conocer ese costo. Para este propósito es necesario conocer el valor de los tres elementos del costo, pero en otros casos se va requerir información donde los todos los costos de la estructura de los costos estén relacionados, esto con fines de análisis de rentabilidad táctica y estratégica. En estas circunstancias entonces se va a requerir de información adicional de costos relacionad con aspectos como diseño, desarrollo, comercialización y distribución del producto.

***Proporcionar de información relevante para fines de la planeación y el control de la organización.-*** Para satisfacer este objetivo, los costos se constituyen en un dato básico de la planeación y el control, porque permite coadyuvar la gestión de la organización a decidir: que, por qué y cómo, debe hacerse el proceso productivo, en general sobre todos los aspectos de la organización que son vinculantes con los costos y en qué medida se está llevando a cabo en forma eficiente la combinación de recursos destinados a la producción de bienes o generación de servicios.

***Ofrecer información específica relativa a los costos para la toma de decisiones.-*** El tercer objetivo, sobre la información de costos, es un elemento sustantivo para las decisiones de la administración de la organización, porque sobre esta base se puede definir el margen de utilidad, el precio de los bienes o servicios, la decisión de penetrar o salir del mercado, responder a la agresión de otros productos similares o complementarios, adoptar medidas tendientes a disminuir el efecto del costo fijo, etc. Para este fin se debe tener un conocimiento analítico sobre el costo de los materiales, mano de obra y otros costos de fabricación en los que incurre la



organización durante su proceso productivo.

#### **2.2.2.4. Distribución de los Costos**

En esta parte se observa la importancia de conceptualizar los costos, naturaleza, alcance y finalidad, es en ese sentido que los costos deben asumirse como la técnica que permite determinar el valor de producir un bien o generar un servicio; sin embargo se tiene que el costo es también el incurrir en el efectivo o equivalente de efectivo que se sacrifica para obtener bienes y servicios que se espera aporten un beneficio a futuro inmediato para la organización, por lo tanto los costos que se incurren en el presente son para obtener beneficios futuros.

#### **2.2.4.5. El Objeto de Costos**

Este aspecto constituye la parte sustantiva de la implementación de un sistema de costos, dado que la ausencia de este no será posible desarrollar el sistema, por lo tanto, su adecuada identificación va a permitir que se estructure el sistema de costos y en segundo lugar el de distribuirlos.

**UN OBJETO DE COSTOS**, es cualquier aspecto plenamente identificable e individualizable al cual se mide y distribuyen los costos, lo cual puede ser, productos, servicios, clientes, departamentos, proyectos, actividades, etc. De otro lado debemos conocer con precisión lo que significa **ACTIVIDAD**, y la relevancia que esta tiene dentro de un sistema de costos. **ACTIVIDAD**, es un conjunto de tareas específicas y medibles que se ejecutan de principio a fin para completar la actividad, por consiguiente, una actividad puede estar compuesta de dos o más tareas a las cuales también se les denomina como operaciones.

**DISTRIBUCIONES**, La distribución se ejecuta sobre el **OBJETO DE COSTOS**, por ello es indispensable que este sea definido adecuadamente. El propósito de la distribución es medir tan precisamente como sea posible el costo de los recursos





que se imputan al objeto de costos. La relación que existe entre el objeto de costos y los costos es el medio más directo y real que permite realizar la distribución precisa de los costos, es decir asignar el valor de manera adecuada y debida de lo que cuesta producir o generar cada **OBJETO DE COSTOS**.

Por lo tanto, la factibilidad de rastreo es simplemente la capacidad de distribuir un costo directamente a un objeto de costos en una forma factible desde el punto de vista económico mediante una relación causal, mientras más costos se puedan rastrear al objeto, mayor será la precisión de las distribuciones de costos. El establecimiento de la factibilidad de rastreo es un elemento clave en la construcción de distribuciones precisas de costos, se debe destacar un punto adicional. Los sistemas de administración de costos suelen tener que ver con muchos objetos de costos. Así es posible que un elemento de costos es el punto de referencia, sin embargo, si los objetos de costos son productos fabricados en la planta entonces este costo de la planta es un costo indirecto.

### **2.2.3. Proceso de la Administración Estratégica.**

En el desarrollo de la obra de **SCOTT BESLEY / EUGENE F. BRINGHAM – (2013)**, la misma se refiere que la Administración Estratégica consta de tres etapas que son relativas a la: 1) Formulación de la Estrategia, 2) Implementación, y 3) Evaluación. Estas etapas son concatenadas y sucesivas. Por lo tanto, su desarrollo es obligatorio.

#### **2.2.3.1. Formulación de la Estrategia.**

Los recursos de cualquier organización sean cual fuere su rubro o volumen de operaciones siempre sus recursos serán limitados por ello la definición de que estrategias alternativas son las más benéficas para la organización. Las decisiones para formular la estrategia sujetan a la organización a productos, mercados, recursos y



tecnológicas específicas durante un plazo bastante largo. Las estrategias determinan las ventajas competitivas a largo plazo, las cuales tienen efecto sobre la organización,

### **2.2.3.2. Implementar la Estrategia.**

La organización debe establecer objetivos anuales, idear políticas, motivar a los empleados y asignar recursos, de tal manera que permitan ejecutar las estrategias formuladas, la implementación de una estrategia implica desarrollar una cultura que sostenga la estrategia, crear una estructura organizacional eficaz, modificar las actividades de la comercialización, preparar presupuestos, elaborar sistemas de información y usarlos, así como vincular la remuneración de los empleados con los resultados de la empresa. Implementar se entiende que los empleados y gerentes pongan en práctica las estrategias formuladas. Lo cual suele ser la etapa más difícil dado que requiere de disciplina, dedicación y sacrificio personales. Por ello es importante que los gerentes motiven a los empleados.

### **2.2.3.3. Evaluación de la Estrategias.**

Se debe saber cuándo no está funcionando las estrategias, y para ello se debe evaluar la estrategia para obtener el estado en que se encuentra su implementación y ejecución. Todas las estrategias se modifican, ajustan o replantean en el futuro, porque los factores internos y fundamentalmente los externos son los que cambian permanentemente y como tal se suceden hechos que escapan al control o dominio de la organización. Para ello se tienen tres actividades básicas y clave para evaluar las estrategias que son: 1) Revisión de los factores internos y externos que son la base de las estrategias presentes, 2) Medición del desempeño, y 3) Aplicación de acciones correctivas. Es preciso que se evalúen las estrategias porque el éxito de hoy no garantiza el éxito de mañana, porque el mañana tiene nuevos problemas, retos, condiciones, etc.



Las actividades para formular, implementar y evaluar estrategias se presentan en tres niveles de la jerarquía de una organización grande: el corporativo, el de las unidades estratégicas de negocios o las divisiones y el de las funciones.

La administración estratégica propicia la comunicación e interacción entre el personal de la empresa.

#### **2.2.3.4. Adaptación al Cambio.**

El proceso de la administración estratégica parte del supuesto de que a organización debe estar siempre atenta a las tendencias y a los hechos interno y externos, de tal forma que se puedan ejecutar cambios y que estos sean oportunos a como sea necesario.

#### **2.2.4. Costos para la toma de decisiones.**

En el tratado de **T. Barfield Jesse, A. Raiborn Cecily, R. Kinney Michael, Costos Gerenciales (2014)**, determinan que el responsable de coordinar las actividades relacionadas con el desarrollo, organización de los sistemas de **costos**, supervisar el análisis de **costos**, emitir el análisis estadístico para determinar la rentabilidad por producto y cliente. Lidera un equipo de trabajo a su cargo.

La planeación recibe básicamente ayuda de la contabilidad de costos (o contabilidad administrativa) en el diseño de acciones cuya misión es alcanzar los objetivos que se desean en un periodo determinado, sobre todo en lo referente a la operación de la empresa, mediante el empleo de diferentes herramientas tales como los presupuestos, el modelo costo-volumen-utilidad, el costeo por actividades; que brinda gran ayuda en el proceso de planeación estratégica para determinar cuál debe ser la estrategia competitiva hacia la cual debe orientarse la empresa.

##### **2.2.4.1. El Papel de la Contabilidad de Costos en el Control Administrativo.**

La época actual se caracteriza por la complejidad económica en la



administración de los recursos, tanto a nivel macroeconómico como microeconómico son escasos, lo que exige efectividad y eficiencia de los profesionales comprometidos en la administración a fin de lograr un uso óptimo de los insumos. Ello puede lograrse cuando se aplica la filosofía del mejoramiento continuo, que no es otra cosa que la cultura de calidad total que tiene como propósito esencial eliminar todo aquello que no alcanza los estándares de tal manera que suprima todo lo que no permite competir satisfactoriamente. El control administrativo debe ser el proceso mediante el cual la administración se asegura que los recursos son obtenidos y usados eficiente y efectivamente, en función de los objetivos planeados por la organización.

#### **2.2.4.2. El Papel de la Contabilidad De Costos en la Toma de Decisiones.**

Dentro del modelo de toma de decisiones la contabilidad de costos, ayuda para que la decisión sea mejor, de acuerdo con la calidad de la información que se posea. En toda organización diariamente se toman decisiones, unas son rutinarias, como contratar un nuevo empleado; otras no la son, como introducir o eliminar una línea de producto, ambas requieren adecuada información.

La calidad de las decisiones de las empresas, pequeñas o grandes, están en función directa del tipo de información disponible; por lo tanto, si se desea que una organización se desarrolle normalmente, debe contarse con un buen sistema de información, a mejor calidad de la información, se asegura una mejor decisión.

#### **2.2.4.3. Objetivos de la Contabilidad de Costos.**

El objetivo primordial de la contabilidad de costos estriba en facilitar la información precisa para el desarrollo de la actividad productiva. El modelo de costos que haya de aplicarse en la empresa dependerá de sus características operativas, de sus posibilidades y de sus limitaciones; pero siempre debe dirigirse al



logro de un perfeccionamiento de la información y control que permita optimizar la toma de decisiones a la gerencia. En consecuencia, los objetivos fundamentales que debe alcanzar la contabilidad de costos son los siguientes:

- Generar informes para medir la utilidad, proporcionando el costo de ventas correcto
- Valorar los inventarios para el estudio de situaciones financieras
- Proporcionar reportes para ayudar a ejercer el control administrativo
- Ofrecer información para la toma de decisiones
- Generar información para ayudar a la administración a fundamentar la estrategia competitiva.
- Ayudar a la administración en el proceso del mejoramiento continuo, eliminando las actividades o procesos que no generan valor
- Su fin último consiste en proporcionar los costos y rendimientos de los procesos de producción facilitando un seguimiento de las secciones, centros de producción y productos.
- La determinación y fijación del costo de ventas y costo de producción constituye el primer paso en el cálculo de costos, obteniendo con ello el costo del producto elaborado por la empresa.

La valoración de los productos en proceso y terminados es un problema que se resuelve mediante la elección de un sistema de costos adecuado. Ya no será necesario acudir a recuentos físicos para asegurar que el valor del inventario es correcto, dado que la aplicación de un sistema de costos nos facilita el consumo de materias primas y auxiliares, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación precisos para la obtención de un producto.



#### 2.2.4.4. Costos empresariales.

Son los costos restantes en que incurre la empresa hasta la formación del costo total de la empresa, como los costos de administración y financieros. Según su comportamiento

- a) **Costos fijos**, son aquellos que permanecen constantes dentro de un período determinado sin importar si cambia el volumen de producción.
- b) **Costos variables**, son los costos que cambian en relación directa al volumen de producción.

Es obvio que la calidad de las decisiones de cualquier empresa, pequeña o grande, está en función directa del tipo de información disponible, por lo tanto, si se desea que una organización se desarrolle normalmente, se debe contar con un buen sistema de información: a mejor calidad de la información, se asegura una decisión acertada.

La contabilidad de costos denominada también contabilidad administrativa facilita la toma de decisiones, y plantea utilizar el método científico para tomar una buena decisión basado en el siguiente proceso:

- a) Análisis
- b) Reconocer que existe un problema
- c) Definir el problema y especificar los datos adicionales necesarios
- d) Obtener y analizar los datos
- e) Decisión
- f) Proponer diferentes alternativas
- g) Seleccionar la mejor
- h) Puesta en práctica
- i) Poner en práctica la alternativa seleccionada



- j) Realizar la vigilancia necesaria para control del plan elegido

La determinación del costo del producto, preocupación elemental en todo sistema de costos, es realizada en este método por medio de la separación entre los costos fijos y variables, dado que estos últimos serán los únicos repercutible al producto, los costos fijos se aplicarán a los costos del período. Este cálculo y la comparación entre el costo unitario variable y el precio de venta, permiten conocer el margen unitario variable por producto y la contribución que cada producto tiene en la cobertura de los costos fijos.

El uso del costeo directo ha tomado fuerza en los últimos años por ser más adecuado a las necesidades de administración con respecto a la planeación, el control y la toma de decisiones. Puesto que la utilidad bajo el costeo directo se mueve en la misma dirección en que se mueve el volumen de ventas, los estados de operación pueden ser fácilmente entendidos por la administración general, por los ejecutivos de mercadeo y producción así como por los diferentes supervisores departamentales.

El costeo directo es útil en la evaluación de la ejecución y suministra información oportuna para realizar importantes análisis de la relación costo-volumen-utilidad.

#### **2.2.4.5. Efectos del Costeo Directo o Variable Sobre los Ingresos e Inventarios.**

Los informes basados en el costeo directo son mucho más efectivos para el control de la gerencia, los informes pueden estar más directamente relacionados con el objetivo de la utilidad o el presupuesto del período. Las desviaciones de los estándares son mucho más fácilmente observables y pueden corregirse de mejor manera. El costo variable de las ventas cambia en proporción directa con el volumen.



Los costos fijos de producción deben llevarse al período, es decir, enfrentarse a los ingresos del año de que se trate, lo que ocasiona que no se le asigne ninguna parte de ellos al costo de las unidades producidas.

Para valorar los inventarios el costeo variable solo contempla los costos variables, de tal forma que la valoración del inventario es menor justamente por excluir a los costos fijos del costo de producción del artículo. La utilidad será mayor si el volumen de ventas es mayor que el volumen de producción.

El considerar a los costos fijos como costos del período origina diferentes valuaciones en los inventarios y por tanto en la utilidad. Un problema práctico bajo este sistema es la dificultad a la que se enfrenta el contador para determinar si un nivel de inventario dado actualmente es necesario para satisfacer necesidades futuras o si es excesivo. Si los inventarios fueran vistos como necesarios en los niveles actuales con el fin de evitar perder ventas futuras, el efecto del costeo variable es relevante.

El sistema de costeo variable o directo se concentra principalmente en el margen de contribución, que es el exceso de ventas sobre los costos variables. Cuando se expresa como un porcentaje de las ventas, el margen de contribución se conoce como índice de contribución o índice marginal.

El índice de contribución es una cifra clave computada bajo el sistema de costeo directo, puesto que revela el número de unidad monetaria de ventas para cubrir los costos fijos y las utilidades, aspecto que tiene gran importancia para la gerencia.

Suponiendo una capacidad fija para producir y vender, las utilidades a corto plazo aumentan o disminuyen como consecuencia de las fluctuaciones de los costos variables, cambios de los precios de venta y cambios de volumen y de la mezcla de





productos que se vende.

#### **2.2.4.6. Ventajas y Desventajas del Costeo Directo.**

**Ventajas.-** Facilita la planeación, utilizando el modelo costo-volumen-utilidad, a través de la presentación del estado de resultados.

- La preparación del estado de resultados facilita a la administración, la identificación de las áreas críticas que afectan a los costos, lo cual permite tomar decisiones adecuadas basándose en el criterio de márgenes de contribución.
- El análisis marginal de las diferentes líneas que se elaboran, ayuda a la administración a escoger la composición óptima que deberá ser la pauta para que ventas alcancen sus objetivos.
- Elimina fluctuaciones de los costos por efecto de los diferentes volúmenes de producción.
- Es un marco de referencia sustancial para aprovechar pedidos especiales a precios inferiores a lo normal, hechos con la idea de utilizar la capacidad ociosa, de tal forma que ayuden a cubrir los costos fijos
- Debido a que este sistema ofrece un índice para saber hasta dónde se puede reducir el precio obteniendo el margen de contribución, es vital para tomar decisiones como comprar o fabricar, fabricar o alquilar, lanzar menos líneas de productos, ventas de exportación, etc.
- Elimina el problema de elegir bases para prorratear los costos fijos, ya que su distribución es objetiva.
- Facilita la rápida evaluación de los inventarios, al considerar solo los costos variables, los cuales son medibles.



### **Desventajas.**

- Dificultad para diferenciar dentro del total de costos, aquellos que son fijos y variables.
- La variación en los márgenes en este método depende sustancialmente del nivel de ventas, con las consecuentes oscilaciones que ello ocasiona en las empresas con ventas estacionales.
- Su aplicación exclusiva en el corto plazo en que no varía el nivel de actividad, lo hacen inaceptable desde la perspectiva de que, a largo plazo, el costo del producto no absorbe más que los costos variables y los costos fijos no son repercutidos.
- La determinación de la utilidad del período conlleva unos costos fijos y otros variables, por lo que se considera necesario imputar a los costos de productos todos los costos originados en el ejercicio económico.

### **2.2.4.7. Análisis de la Aplicación del Costeo Directo Frente al Costeo Total.**

- El costeo total, incluye dentro del costo del producto todos los costos de función productiva, independientemente del comportamiento fijo o variable.
- En el costeo directo o variable, la determinación del costo del producto, preocupación elemental en todo sistema de costos, es realizada en este método por medio de la separación entre los costos fijos y variables, dado que estos últimos serán los únicos repercutibles al producto, los costos fijos se aplicarán a los costos del período. Este cálculo y la comparación entre el costo unitario variable y el precio de venta, permiten conocer el margen unitario variable por producto y la contribución que cada producto tiene en la cobertura de los costos fijos.



- El uso del costo directo ha tomado fuerza en los últimos años por ser más adecuado a las necesidades de la administración con respecto a la planeación, el control y la toma de decisiones. Puesto que la utilidad bajo el costeo directo se mueve en la misma dirección en que se mueve el volumen de ventas, los estados de operación pueden ser más fácilmente entendidos por la administración general, por los ejecutivos de mercadeo y producción, así como por los diferentes supervisores departamentales. El costo directo es útil en la evaluación de la ejecución y suministra información oportuna para realizar importantes análisis de la relación costo-volumen-utilidad.

#### **2.2.4.8. Aplicación del Punto de Equilibrio en la Toma de Decisiones.**

La planeación de la utilidad requiere que la gerencia tome decisiones operacionales que involucren la introducción de nuevos productos, el volumen de producción, la fijación de precios a los productos y la selección de procesos alternativos de producción. Para aumentar la probabilidad de tomar la mejor decisión, la gerencia debe entender la relación entre los costos, los ingresos y las utilidades. El análisis de equilibrio y el análisis de costo-volumen-utilidad tienen en cuenta esta interrelación y están en capacidad de dar pautas útiles a la gerencia, para la toma de decisiones.

La clave para la planeación de las utilidades radica en la comprensión de la estructura de costos de la empresa. Los costos de producción se pueden dividir en costos variables y en costos fijos. Los costos variables totales son aquellos que varían directamente con los cambios en el volumen. Los costos fijos totales, por su parte, son aquellos que no varían con los cambios en el volumen dentro del rango relevante.

El punto de equilibrio en el modelo será aquel en que los ingresos totales



cubran los costos totales. La composición de los ingresos se determina por el producto entre el número de unidades vendidas y su precio de venta. Los costos totales se dividen en costos fijos y costos variables; estos últimos se obtienen del producto del número de unidades producidas por su precio de costo unitario.

El punto de equilibrio recoge el nivel mínimo de actividad de producción y venta que la empresa debe tener para cubrir sus costos. Las oscilaciones que pueden realizarse del punto de equilibrio dependerán de las variaciones del total de costos fijos, de los precios de venta y del costo variable unitario.

#### **Ventajas del Punto de Equilibrio.**

- Proporciona pautas a la gerencia para la toma de decisiones
- Es la base para la introducción de nuevos productos
- Ayuda a la selección de mejores procesos de producción
- Sirve para el análisis del modelo de costo-volumen-utilidad
- Es una herramienta para la determinación de precios
- Indica el nivel de ventas mínimo requerido para cubrir todos los costos

De la determinación del punto de equilibrio se extrae importante información de apoyo a la toma de decisiones. Planteamientos tales como cierre o ampliación de una planta, rentabilidad de un producto o eliminación del mismo, variaciones en la mezcla de productos, etc., son algunas de las decisiones que pueden adoptarse.

#### **2.2.4.9. Datos generales de la empresa Corporación Clave Andina SAC.**

**RUC:** 20600842251

**Razón Social:** EXPLORA VALLE SAGRADO S.A.C.

**Tipo Empresa:** Sociedad Anónima Cerrada

**Condición:** Activo



**Fecha Inicio Actividades:** 01 / Diciembre / 2015

**Actividades Comerciales:**

Hoteles, Campamentos y Otros.

Agencias de Viajes y Guías Turísticas.

**CIU:** 55104

**Dirección Legal:** Av. los Conquistadores Nro. 1118

**Urbanización:** Santa Cruz (Piso Nro. 6)

**Distrito / Ciudad:** San Isidro

**Departamento:** Lima, Perú

**Perfil de Explora Valle Sagrado S.A.C.:**

Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano

Representantes Legales de Explora Valle Sagrado S.A.C.

**Instalaciones**

- Año de construcción: 2015
- Caja de seguridad en la recepción
- Jardín
- Terraza
- Lobby con chimenea

**Ubicación**

Fundo Salabella-Silvayoc s/n, Huayllabamba, 8670, Cuzco, Perú

En el paseo costero

Cerro Potosino: 4,3 km

Hatun Luychu: 6,2 km



### **Detalles del hotel**

Check-in/check-out

Check-in: de 10:00 a en cualquier momento

Hora de check-out: 10:00

Restricciones relacionadas con tu viaje

Alerta sobre el COVID-19: los requisitos para viajar cambian con rapidez, esto incluye los relacionados con las pruebas de COVID-19 antes del viaje y la cuarentena al llegar al destino.

Instrucciones especiales para hacer el check-in. El personal de recepción recibirá a los huéspedes al momento de su llegada.

### **Requisitos para hacer el check-in**

Es obligatorio dejar un depósito en efectivo, con tarjeta de débito o con tarjeta de crédito para cubrir gastos imprevistos

Es posible que se solicite una identificación oficial válida

La edad mínima para hacer el check-in es de 18 años

Niños: ofrece hospedaje gratuito a los niños, siempre que ocupen la misma habitación que sus padres o tutores y utilicen las camas existentes.

Facilidades de acceso

Recepción con acceso para silla de ruedas

Restaurante en el establecimiento con acceso para silla de ruedas

Escaleras con baranda

Idiomas hablados

Español

Inglés

Spa



**Pumacahua Bath House** dispone de dos salas de tratamiento. Los servicios incluyen masajes. Este spa está equipado con una sauna, una bañera de hidromasaje y un baño turco.

**Restaurante en el establecimiento:** restaurante que ofrece cocina local, y sirve desayunos, almuerzos y cenas.

Premios y afiliaciones.

Explora Valle Sagrado figura en la lista de los 500 mejores establecimientos de la *Travel + Leisure* de 2020.

Política: Hay habitaciones comunicadas o contiguas, sujetas a disponibilidad. Es posible solicitarlas directamente al establecimiento, utilizando los datos de contacto que figuran en la confirmación de la reservación.

La piscina de temporada abre de enero a diciembre.

Este establecimiento no dispone de ascensor informa que actualmente aplica medidas de limpieza adicional y seguridad de los huéspedes.

Las instalaciones se limpian con desinfectante.

Para organizar el traslado, ponte en contacto con el establecimiento con anticipación, llamando al número que figura en la confirmación de la reservación.

Para el servicio de masajes, es necesaria una reservación previa, que se puede realizar llamando al establecimiento antes de la llegada, utilizando los datos que figuran en la confirmación de la reservación.

Cargos obligatorios.

Tendrás que pagar los siguientes cargos al momento de hacer el check-in o el check-out:

Es posible que los residentes peruanos, independientemente de la duración de su estadía, y todos los extranjeros que permanezcan en el país 60 días consecutivos o



más deban pagar el impuesto sobre ventas nacional (18%) al momento del check-out. Los extranjeros que presenten un pasaporte válido y la Tarjeta Andina de Migración al momento del check-in están exentos de este impuesto. Además, si comparten habitación una persona obligada a pagar el impuesto y otra exenta de este, es posible que el impuesto se aplique a toda la habitación.

Incluimos todos los cargos que nos indicó este establecimiento. Sin embargo, los cargos pueden variar, por ejemplo, según duración de tu estadía o unidad que reserves.

### **Reseña histórica:**

Explora en el Valle Sagrado de los Incas fue diseñado como una sede desde donde explorar un gran y remoto destino: Cusco, Machu Picchu y el Valle Sagrado de los Incas. El lodge se encuentra a poca distancia del pueblo tradicional de Urquillos, un pequeño asentamiento en el que una comunidad local animada y orgullosa que mantiene vivas innumerables tradiciones durante todo el año, pertenece al distrito de Huayllabamba, provincia de Urubamba, departamento del Cusco. Explora nace de un impulso, un impulso para descubrir y comprender las maravillas que se esconden en los territorios más remotos del mundo. En más de 25 años, se abrieron paso para convertirse en pioneros de clase mundial en exploración. Y como tal, adoptaron el compromiso inherente al conocimiento que poseen: la responsabilidad de conservar los territorios que exploran, La empresa fue fundada en 12 de enero de 2015.

Los Principales ejecutivos, representantes o directores (3)

Ejecutivos, representantes o directores de EXPLORA VALLE SAGRADO S.A.C..

<b>CARGO</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRE(S)</b>	<b>VIGENCIA DESDE</b>
APODERADO	RAMIREZ GASTON	21/07/2016
GERENTE GENERAL	PACHECO ROMAINVILLE	23/10/2015
APODERADO	ROSEMBERG FERREYROS	21/07/2016





se le puso el nombre de explora porque se diseña exploraciones únicas, de manera que puedas experimentar una genuina inmersión en lo remoto, de comienzo a fin. En 25 años de experiencia se ha reunido los conocimientos para guiarte a través de las más excepcionales posibilidades de exploración en cada territorio, de manera que los viajes sean nada menos que extraordinario.

#### **2.2.4.10. Cierre de planta.**

La separación entre costos desembolsables se establece, así como entre los no desembolsables, con objeto de diferenciar aquellos costos que implican un desembolso en efectivo dentro del período con respecto a aquellos que, si bien se han desembolsado con anterioridad, constituyen costos del ejercicio.

Todos los costos variables son costos desembolsables, en tanto que los costos fijos pueden serlo o no. De este análisis se puede deducir que para el punto de cierre o liquidación es fundamental la separación de estos costos, es así que el punto de cierre sería aquel en que la empresa no cubre siquiera los costos desembolsables.

#### **2.2.4.11. Ampliación de una planta.**

Esta alternativa se presenta siempre en función de estudios de mercado que indican como puede aumentar el nivel de actividad de la empresa por un incremento en sus ventas. Los costos fijos, al necesitar nuevas inversiones subirán para adaptarse al nuevo nivel de capacidad.

### **2.2.2. Bases legales.**

#### **2.2.2.1. Ley General de Sociedades – Sociedad Comercial de Responsabilidad**

#### **Limitada**

#### **Artículo 283.- Definición y responsabilidad**

En la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada el capital está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden ser incorporadas en



títulos valores, ni denominarse acciones. Los socios no pueden exceder de veinte y no responden personalmente por las obligaciones sociales.

#### **Artículo 285.- Capital social**

El capital social está integrado por las aportaciones de los socios. Al constituirse la sociedad, el capital debe estar pagado en no menos del veinticinco por ciento de cada participación, y depositado en entidad bancaria o financiera del sistema financiero nacional a nombre de la sociedad.

#### **Artículo 286.- Formación de la voluntad social**

La voluntad de los socios que representen la mayoría del capital social regirá la vida de la sociedad. El estatuto determina la forma y manera como se expresa la voluntad de los socios, pudiendo establecer cualquier medio que garantice su autenticidad. Sin perjuicio de lo anterior, será obligatoria la celebración de junta general cuando soliciten su realización socios que representen por lo menos la quinta parte del capital social.

#### **Artículo 287.- Administración: gerentes**

La administración de la sociedad se encarga a uno o más gerentes, socios o no, quienes la representan en todos los asuntos relativos a su objeto. Los gerentes no pueden dedicarse por cuenta propia o ajena, al mismo género de negocios que constituye el objeto de la sociedad. Los gerentes o administradores gozan de las facultades generales y especiales de representación procesal por el solo mérito de su nombramiento. Los gerentes pueden ser separados de su cargo según acuerdo adoptado por mayoría simple del capital social, excepto cuando tal nombramiento hubiese sido condición del pacto social, en cuyo caso sólo podrán ser removidos judicialmente y por dolo, culpa o inhabilidad para ejercerlo.

#### **Artículo 288.- Responsabilidad de los gerentes**

Los gerentes responden frente a la sociedad por los daños y perjuicios causados por



dolo, abuso de facultades o negligencia grave. La acción de la sociedad por responsabilidad contra los gerentes exige el previo acuerdo de los socios que representen la mayoría del capital social.

#### **Artículo 289.- Caducidad de la responsabilidad**

La responsabilidad civil del gerente caduca a los dos años del acto realizado u omitido por éste, sin perjuicio de la responsabilidad y reparación penal que se ordenara, si fuera el caso. (Congreso de la República, 2012)

#### **2.2.2.2. Régimen General**

El Impuesto a la Renta de Tercera Categoría grava la renta obtenida por la realización de actividades empresariales que desarrollan las personas naturales y jurídicas. Generalmente estas rentas se producen por la participación conjunta de la inversión del capital y el trabajo. (SUNAT, 2019) –

**-Actividades de comercio y/o industria**, como la venta de bienes que se adquieren, produzcan o manufacturen, así como la de aquellos recursos naturales que extraigan, incluidos la cría y el cultivo.

**- Actividades de servicio**, es decir, cualquier actividad no señalada anteriormente o que sólo se lleve a cabo con mano de obra. Su tasa es de 1.5% de los ingresos netos mensuales. (SUNAT, 2019)

##### a) Declaración mensual

Se pueden efectuar mediante el PDT 621, a través de SUNAT virtual con su Clave SOL, o en la red bancaria autorizada. También se puede efectuar mediante Declaración y Pago IGV – Declaración Simplificada Formulario Virtual 621. Para usar la declaración simplificada de IGV - Renta Mensual, no debe ser sujeto de retenciones o percepciones del IGV, en el período tributario por el que realiza la declaración. Las Declaraciones en cero (o), solo se podrán presentar por SUNAT virtual. (SUNAT, 2019)



### 2.3. Marco conceptual.

- Asociación de Costos.-** Es el direccionamiento de los Costos hacia determinadas fases productivas con la finalidad de que se identifique la cantidad de operaciones, los factores de hora o máquina que insumen, los recursos materiales que se aplican y su respectiva valoración para el registro y control de las operaciones.
- Bases de Asociación.-** Surgen de factores causales que son variables o actividades en los departamentos de producción que generan los costos en los departamentos de soporte. La selección de la base debe ser guiada por el propósito perseguido y el costo o esfuerzo necesario para la asignación.
- Costeo.-** Método para determinar el costo de actividades, procesos, productos o servicios.
- Costo.-** Sinónimo de coste, valor de las cargas de explotación que están relacionadas con la producción de bienes o servicios
- Costo Unitario.-** Valor que finalmente tiene el producto, se obtiene dividiendo los costos acumulados entre el volumen de producción o su equivalencia.
- Costos fijos.-** Aquellos cuyos importes permanecen constantes dentro de ciertos límites de producción.
- Costos financieros.-** Son aquellos costos que están referidos al conjunto de gastos de financiamiento que se incurren por la obtención de flujos externos de financiamiento; así mismo se computa el costo del dinero, cuando se



	trata del uso de los propios fondos de la empresa
<b>Costos operativos.-</b>	Son aquellos costos que están referidos al conjunto de gastos que se incurren de manera directa en el proceso productivo / servuctivo, los cuales están asociados a los costos variables.
<b>Centro de Costos.-</b>	Unidad de operaciones de producción donde se realizan diferentes actividades productivas y para tal se asignan recursos para cumplir con determinada parte de la cadena de producción.
<b>Eficiencia.-</b>	Efectividad para alcanzar los objetivos propuestos con el menor costo y tiempo posibles; es la búsqueda de la racionalización.
<b>Estrategia.-</b>	El marco lógico y conjunto de decisiones coordinadas que vinculan los objetivos de desarrollo con las acciones necesarias para lograrlos. Para el DDR, la estrategia propuesta que incluye componentes económicos, sociales, ambientales y espaciales, especifica los principales problemas que deben solucionarse, y las oportunidades que pueden aprovecharse mediante inversiones a corto y mediano plazo en proyectos específicos.
<b>Gasto.-</b>	Carga de explotación incurrida por la empresa en los procesos de administrar, vender y financiar; los cuales afectan directamente el resultado económico.
<b>Hoja de Costos.-</b>	Documento que contiene detalles valorizados de los elementos del costo de cada trabajo, proceso o departamento.
<b>Imputación de Costos.-</b>	Es el acto contable de asignar valores a las cuentas de costos, los cuales están asociados directamente a determinadas actividades



operativas y que corresponden a un específico centro de costos.

**Control de Costos.-** Actividades relacionadas con la utilización de la información de la contabilidad de costos para evaluar el comportamiento de la eficiencia y eficacia de cada centro de costos, ya sea en sus actividades productivas o actividades servuctivas.

**Servucción.-** Conjunto de actividades operativas que son eminentemente destinadas al desarrollo de procesos para la prestación de servicios, se dice en los mismos términos de la producción que es para la generación de bienes.

**Técnica de Costos.-** Conjunto de métodos, procesos que permiten el desarrollo aplicativo de un enfoque teórico y facilitan su desarrollo identificando los factores que intervienen y que además sistematiza estructuralmente la información de los costos que se desarrollan en los centros de costos.

## 2.4. Hipótesis.

### 2.4.1. Hipótesis General.

La adecuada elección de los criterios técnicos de costos se podrá sistematizar y ordenar la estructura de la data de los costos hoteleros, y con ello llegar a identificar y asociar las operaciones servuctivas en los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.

### 2.4.2. Hipótesis Específicas.

La adecuada elección de los criterios técnicos de costos se podrá sistematizar y ordenar la estructura de la data de los costos hoteleros, y con ello llegar a identificar las operaciones servuctivas en los centros de costos en la empresa hotelera



EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.

La adecuada elección de los criterios técnicos de costos se podrá sistematizar y ordenar la estructura de la data de los costos hoteleros, y con ello llegar a asociar las operaciones servuctivas en los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.

## **2.5. Variables e indicadores.**

Las variables que se determinan son las siguientes:

### **Variable principal.**

- Criterios técnicos de costos.

### **Variable secundaria.**

- Identificación de Costos.
- Asociación de Costos.

## **2.5.1. IDENTIFICACION DE VARIABLES.**

### **2.5.1.1. Criterios técnicos de costos.**

Elección del conjunto de métodos, procesos que permiten el desarrollo aplicativo de un enfoque teórico y facilitan su desarrollo identificando los factores que intervienen y que además sistematiza estructuralmente la información de los costos que se desarrollan en los centros de costos.

### **2.5.1.2. Identificación de Costos.**

Es el acto contable de asignar valores a las cuentas de costos, los cuales están asociados directamente a determinadas actividades operativas y que corresponden a un específico centro de costos.

### **2.5.1.3. Asociación de Costos.**

Es el direccionamiento de los Costos hacia determinadas fases productivas con la finalidad de que se identifique la cantidad de operaciones, los factores



de hora o máquina que insumen, los recursos materiales que se aplican y su respectiva valoración para el registro y control de las operaciones.





### 2.5.2. Operacionalización de Variables

Variable	Variables (Definición Operacional)	Dimensiones	Indicadores
<b>Criterios Técnicos de costos</b>	<p>La técnica ayuda a las empresas a reducir tiempos totales del proceso de fabricación y venta. Prácticamente toda la producción depende de la demanda, por lo que no se fabrican artículos hasta que no sean requeridos, tanto en el proceso productivo como por los consumidores, es precisamente en este momento, cuando llegan los materiales que han de ser utilizados en la producción, bajo la filosofía de justo a tiempo, y por lo mismo no se tendrán inventarios en existencia evitando costos de más y evitando tener productos rezagados.</p> <p><i>CHARLES HORNGREEN / GEORGE FOSTER-(20014)</i></p>	Técnica del costo fijo y variable	Costo del centro de costos
<b>Identificación de Costos</b>	<p>El costo de un producto está formado por el precio de la materia prima, el precio de la mano de obra directa empleada en su producción, el precio de la mano de obra indirecta empleada para el funcionamiento de la empresa y el costo de amortización de la maquinaria y de los edificios.</p> <p><i>CHARLES HORNGREEN / GEORGE FOSTER-(20014)</i></p>	Costo Fijo  Costo Variable	Costos de servucción
<b>Asignación de Costos</b>	<p>Para asignar los costos se deben asignar primero los <b>centros de responsabilidad</b>. Existen tres tipos de centros de responsabilidades, centros de costos, donde solo se acumulan datos de costos, pues su papel es únicamente proveer un servicio y su operación es a costa de algunas erogaciones correspondientes. Los centros de utilidades, donde se registran tanto costos como ingresos, y los centros de rentabilidad, donde la utilidad resultante de los ingresos y los costos son comparados con la inversión que ha sido necesaria para su funcionamiento.</p> <p><i>CHARLES HORNGREEN / GEORGE FOSTER-(20014)</i></p>	Unidades de Servicio  Procesos	Costo del servicio



## CAPITULO III: MÉTODO

### 3.1. Alcance del estudio.

La presente investigación se ubica y contextualiza dentro del campo del sector privado, en la línea de costos, y se circunscribe a la parte relativa del control, registro, evaluación análisis y planeación de los costos que corresponden a las actividades de la prestación de servicios de alojamiento de manera que permita tomar decisiones apropiadas con respecto al tratamiento que se le dé y adoptar las medidas, técnicas y acciones que garanticen los costos finales del servicio.

### 3.2. Diseño de la investigación.

A esta investigación de carácter científica le corresponde el diseño descriptivo – causal, *No Experimental*, en razón que las variables determinadas no serán manipuladas y serán vistas por una vez en el estado en que se encuentren durante el trabajo de campo que vayamos a realizar.

Los métodos de investigación que se han empleado para el desarrollo del presente trabajo - estudio de investigación, fueron los siguientes: 1) Métodos: inductivo – deductivo; y 2) Métodos: analítico y el sintético, de acuerdo a las necesidades, exigencias y requerimientos del trabajo de investigación.

### 3.3. Población.

La población está constituida por los cuatro centros de costos que se tienen registrados y donde se realizan las operaciones servuctivas para la prestación del servicio de alojamiento en el hotel EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS, la que está dedicada al rubro de la prestación del servicio de alojamiento de pasajeros de alto nivel de capacidad de gasto.

Total de trabajadores	38
-----------------------	----



### 3.4. Muestra.

Para determinar la muestra con respecto de la población (N), hemos determinado que sean los cuatro centros de costos los que constituyan la presente muestra, por lo tanto no es probabilística.

<b>Numero de encuestados</b>	<b>08</b>
------------------------------	-----------

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección.

En el desarrollo de las visitas practicadas y entrevistas sostenidas, que tomo hasta 5 ocasiones, se obtuvo diversa información relativa a la prestación del servicio de restaurante gourmet en sus diferentes procesos, también se accedió a información documental de costos y fichas de control producción. Toda esta información se ha clasificado en dos tipos: información teórica y práctica.

**En lo que respecta a la información teórica**, se ha recolectado de importantes autores de costos, publicaciones especializadas y trabajos de investigación que tiene que ver nuestra investigación.

**Por otro lado, la información práctica**, resulta de la aplicación de encuestas a través de cuestionarios, entrevistas y la permanente, así como el uso de la técnica de la observación e indagación.

### 3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos.

Instrumento	Validez			Confiabilidad				
	BAJA	MEDIA	ALTA	1	2	3	4	5
Matriz de Consistencia								
Matriz de instrumentos								
Encuesta								



### 3.7. Plan de análisis de datos

Se realizara las siguientes formas para analizar los datos:

- a. **Revisión de documentos:** se aplicara un análisis detallado de la información de las diferentes fuentes obtenidas de los documentos.
- b. **Entrevista:** se realizó este análisis para que nos faciliten información necesaria y nos ayude en la investigación



## CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

La empresa EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS, se ubica dentro del contexto de la actividad económica de los servicios, y puntualmente al campo del sub sector turismo, esta empresa se encuentra orientada a prestar el servicio de alojamiento a un nivel de 5 estrellas, esto implica un rango de huéspedes de altos ingresos y de altas exigencias de calidad del servicio, por lo tanto son considerados clientes VIP.

La empresa tiene una gama de servicios muy alto, razón por la cual que observa una catalogación de 05 estrellas, pero además por su ubicación tiene dos valores agregados que son: 1) el hotel se ubica en el Valle Sagrado de los Incas, y 2) el hotel goza de un micro clima cuya temperatura promedio día es de 24°. En consecuencia, este hotel tiene una inversión que se describe en la tabla siguiente:

**TABLA 1**

*Resumen de la descripción del hotel explora valle sagrado Lodge 5 estrellas.*

Servicio	Detalle del servicio	Estado
<b>Descripción de las 50 cabañas</b>	• Disponibilidad de habitaciones comunicadas o contiguas	✓ .
	• Baño privado	✓ .
	• Bañera de hidromasaje privada	✓ .
	• Bañera y ducha separadas	✓ .
	• Área de comedor separada	✓ .
	• Artículos de tocador gratuitos	✓ .
<b>Adicional de cada cabaña</b>	• Batas	✓ .
	• Pantuflas	✓ .
	• Para que duermas bien	✓ .
	• Ropa de cama de alta calidad	✓ .
	• Bañera de hidromasaje privada	✓ .
	• Decoración personalizada con muebles diferentes	✓ .



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de comedor separada</li> <li>• Baño privado</li> <li>• Bañera de hidromasaje</li> <li>• Artículos de tocador gratuitos</li> <li>• Secador de pelo</li> <li>• Escritorio con wi fi</li> <li>• Alimentos y bebidas</li> <li>• Agua embotellada gratuita</li> <li>• Frigo bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ .</li> <li>✓ ..</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> </ul>
<b>Servicio de Alimentos y bebidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desayuno buffet</li> <li>• Restaurante</li> <li>• Bar</li> <li>• Snack-bar</li> <li>• Bar junto a la piscina</li> <li>• Dispensador de agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> </ul>
<b>Servicios de calidad que presta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de limpieza diario</li> <li>• Restaurante y bar</li> <li>• Spa de servicio completo</li> <li>• Piscina al aire libre</li> <li>• Traslado desde/hacia el aeropuerto gratis desde/hacia el aeropuerto de 09:00 a 18:00</li> <li>• Wifi en las zonas comunes</li> <li>• Estacionamiento sin valet parking <i>gratuito</i>, vigilado y descubierto, en el establecimiento</li> <li>• Servicio de recepción las 24 horas</li> <li>• Servicios de conserje</li> <li>• Asistencia turística y para la compra de entradas</li> <li>• Servicio de tintorería/lavandería</li> <li>• Lavandería</li> <li>• Resguardo de equipaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> <li>✓ .</li> </ul>
<b>Aspectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piscina al aire libre de temporada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ .</li> </ul>



<p><b>complementarios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piscina al aire libre</li> <li>• Spa de servicio completo</li> <li>• Sala(s) de tratamientos de spa</li> <li>• Bicicletas gratuitas en el establecimiento</li> <li>• Ciclismo de montaña en los alrededores</li> <li>• Bar en la piscina</li> <li>• Sauna</li> <li>• Sillones reclinables de piscina</li> <li>• Sombrillas</li> </ul>	<p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓ .</p>
<p><b>Sala exclusiva de meet room de work shop</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de negocios abierto las 24 horas</li> <li>• Espacio para conferencias</li> <li>• Salas de reuniones</li> </ul>	<p>✓ .</p> <p>✓ .</p> <p>✓</p>

*Fuente: Hotel  
Elaboración propia*

**TÉCNICA DE DIAGNÓSTICO DE LA NATURALEZA DE LOS COSTOS BAJO EL ENFOQUE DEL COSTO FIJO DEL HOTEL EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS, PARA SER CLASIFICADO COMO “COSTOS FIJOS”.**

Las actividades operativas de esta empresa requieren de la concurrencia y asignación de determinados y específicos recursos y medios materiales, económicos y humanos, esto implica por consiguiente que además debe haber un conocimiento sobre el tema del tipo del servicio que se presta, pues de esta manera se mantendrá y garantizará un servicio adecuado y acorde a la naturaleza del hotel.

En ese sentido hemos determinado y establecido que en la empresa concurren los denominados costos fijos y costos variables, ambos tipos de costos que responden a una clasificación de carácter gerencial / económica, nos muestran que responden a las exigencias operativas que demanda mantener operativas las instalaciones, equipos y demás aspectos materiales orientados para prestar el servicio, de una parte, de otra es que el funcionamiento para la prestación del servicio de hospedaje en si, demanda que se incurra



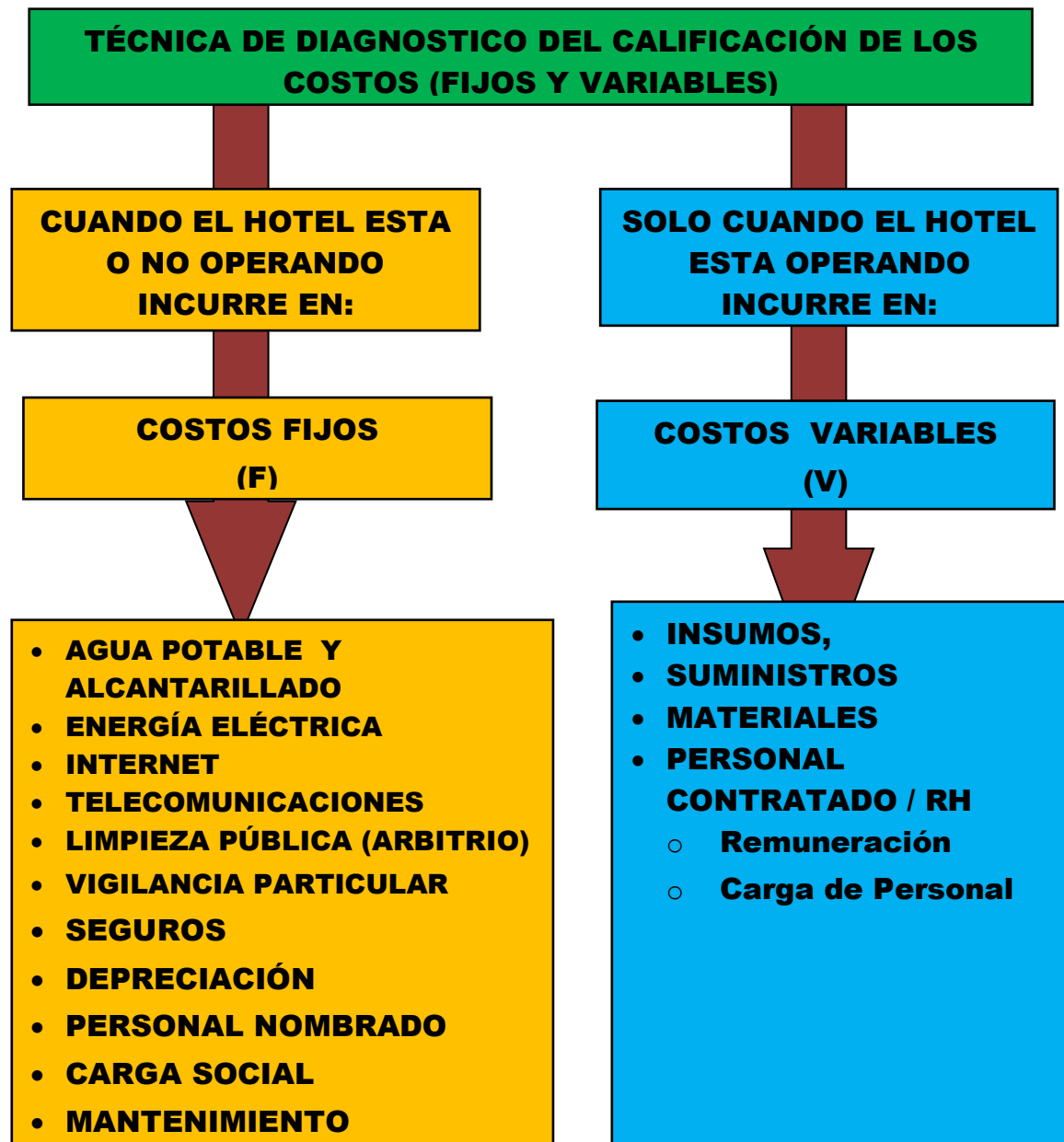
en la adquisición de un conjunto de insumos, suministros y materiales que generalmente se direccionan hacia el bar y cocina y lavandería, mientras que los otros departamentos requieren un estándar de recursos que ya están definidos.

De otra parte, la organización hotelera, sujeto de nuestra investigación y estudio, incurre inevitable e inexorablemente en un conjunto de gastos permanentes y de naturaleza corriente, los cuales son por motivos de los diferentes servicios que debe contar tales como: Agua potable y alcantarillado, energía eléctrica, internet, telecomunicaciones, limpieza pública (arbitrio), vigilancia particular, seguro contra incendios y siniestros, finalmente la depreciación de inmuebles y muebles.





Todos estos aspectos se sistematizan en la figura siguiente:



*FIGURA 1 Técnica de diagnóstico de calificación de los costos (fijos y variables)  
Elaboración propia*

En tal sentido, lo que se observa es que los conceptos de los costos señalados, desde el enfoque de los costos fijos y costos variables, nos muestran que estos guardan relación directa con el estado de funcionamiento u operación del hotel, este aspecto es el que define la naturaleza y propósito de esta investigación, pues nuestro trabajo apunta a definir como se trata, clasifica y orienta la presencia de los costos fijos dentro de la empresa hotelera sujeto de investigación.



## **IDENTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS COSTOS BAJO LA TÉCNICA DEL ENFOQUE DE LOS COSTOS FIJOS Y VARIABLES.**

Del análisis de la información que se ha podido procesar con base a los documentos denominados “fichas de labor diaria”, los mismos que revelan e identifican que las tareas que se realizan y la aplicación de recursos por cabaña, los cuales están basadas en los reportes del servicio de “housekeeping”, por tal información es que se han identificado los conceptos de la tareas y recursos que se incurren, lo que permitirá asociarlos y clasificarlos dentro de los términos de “costos fijos o costos variables”.

En tal sentido, lo que expondremos a continuación en este numeral es la identificación de los costos fijos que se manifiestan y los conceptos que lo integran en los diferentes servicios que se dan en esta empresa hotelera.



**TABLA 2**

*Conceptos de los costos fijos*

Conceptos del Costo Fijo	Unidades de Servicio del Hotel							
	Cabaña	Recepción y lobby	Meet Room	Cocina	Bar	Piscina y Bar	SPA	Área Verde
Limpieza	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lavandería	✓				✓			
Mantenimiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Reparación	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Servicio de agua	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicio de energía	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Servicio de Vigilancia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Personal	✓	✓		✓	✓			
Carga de personal	✓							
Mantenimiento de Jardines								✓
Depreciación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Fuente: Hotel*

*Elaboración propia*

De lo anterior, se desprende que los conceptos de los costos fijos están asociados a las diferentes unidades orgánicas del servicio del hotel. En consecuencia se muestra a que todos los conceptos del costo fijo y variable se aplican, los que se incurren inexorablemente, provocando que su ocurrencia, en la mayor de las veces, es para tener en óptimas condiciones las instalaciones del hotel y que se brinde un servicio VIP a favor de los huéspedes, los cuales se centran fundamentalmente en la limpieza y el mantenimiento, a eso se agrega la aplicación de servicios, el personal que es permanente y finalmente la incidencia del costo de depreciación. Todo esto es para otorgar el mejor y más adecuado nivel de salubridad, confort y acorde a la categoría del hotel de 5 estrellas.



Lo que hemos podido establecer es que los conceptos del costo fijo y variable tienen establecido factores estándar de valores de costos, utilizando varios criterios y técnicas, así como también unidades de medición de costos para imputar directamente dichos valores a cada unidad de servicio y determinar el costo fijo distribuido, lo cual se da como sigue:

**TABLA 3.**

*Construcción de la estandarización de los costos fijos y variables fijos.*

Concepto	Unidad estándar de medida	Unidad estándar de medida	Periodicidad	Presencia de los costos	
				Fijos	Variables
Limpieza	Cabaña	Metro <sup>2</sup>	Diario	✓	✓
	Cocina		Diario	✓	✓
	Recepción		Diario	✓	✓
	Bar		Diario	✓	✓
Lavandería	Cabaña	Kilo	Diario	✓	✓
	Cocina		Diario	✓	✓
	Bar		Diario	✓	✓
Mantenimiento	Jardines	Metro <sup>2</sup>	Diario	✓	✓
	Piscina		Diario	✓	✓
	Parqueo		Diario	✓	✓
Reparación y mantenimiento	Edificaciones, instalaciones equipos	Unidad	Semestral	✓	✓
Servicio de agua potable	Cabaña	Punto de agua	Diario	✓	✓
	Cocina y bar	Punto de agua	Diario	✓	✓
Servicio de energía	Punto de consumo	Kw / h	Diario	✓	✓
Servicio de	Prorrateo unidad	Unidad	Diario	✓	✓



Vigilancia	de servicio				
Personal y Carga de personal	Cocina	Prorrateo de H H	Hora x 8	✓	✓
	Bar		Hora x 8	✓	✓
	Cabaña		Hora x 8	✓	✓
	Jardines		Hora x 8	✓	✓
	Piscina		Hora x 8	✓	✓
	Parqueo		Hora x 8	✓	✓
Mantenimiento de Jardines		Metro <sup>2</sup>	Semanal	✓	✓
Depreciación	Cabaña	Unidad	Anual	✓	✓
	Mobiliario		Anual		
	Cocina		Anual	✓	✓
	Equipos		Anual		
	Baterías		Anual		
	Menajería		Anual		
	Recepción		Anual	✓	✓
Mobiliario	Bar	Anual	✓	✓	
	Mobiliario	Anual			
	Equipos	Anual			
	Menajería	Anual			
Piscina y equipo	Anual				

*Fuente: Hotel  
Elaboración propia.*

Observamos de la tabla anterior que por cada unidad de servicio (centro de costos) concurren tanto los costos fijos como los costos variables.

### **Costo Fijo: Análisis de las operaciones de mantenimiento del hotel.**

La naturaleza de la categoría de 5 estrellas del hotel, exige el cumplimiento de diversos parámetros y estándares de calidad de servicio y con ello contar con la garantía que los equipos ubicados en las diferentes instalaciones del recinto hotelero se hallen siempre en perfectas condiciones de funcionamiento y operación, así como también, todas



las instalaciones y áreas físicas, todo ello para evitar contingencias frente a los huéspedes, lo que afectaría la imagen y reputación del centro de hospedaje.

Un aspecto que se ha observado, es sobre el criterio del tratamiento que se le otorga a este tipo de actividades, donde se destaca que los costos incurridos por mantenimiento son direccionados y tratados como gastos del ejercicio (cuenta 94) a nivel de montos globales, sin discriminación ni análisis a nivel de cuentas analíticas, este tratamiento no permite realiza ningún tipo de análisis

Las actividades de mantenimiento se dan dos términos: 1) equipos y maquinaria, y 2) edificaciones y áreas de esparcimiento; cada uno de ellos exige determinado tipo de medios y recursos para que se puedan llevar a cabo, lo que expondrá a continuación en la tabla que sigue:

**TABLA 4**

*Análisis del concepto de las actividades de mantenimiento bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable.*

Tipo de mantenimiento	Aplicación	Recursos que requiere	Periodicidad de ocurrencia
Áreas de comunes y jardines	Jardines	01 Persona (V) Herramientas Abonos (V) Insecticidas (V)	Quincenal
	Senderos		Quincenal
	Área de piscina		Quincenal
	Área de parqueo		Quincenal
	Terrazas de cabaña		Quincenal
	Plantaciones y arboles		Bimensual
Equipos y maquinaria	Televisores	01 Persona	Anual
	Proyectores	Herramientas	Anual
	Audio	Repuestos (V)	Anual
	Equipos de bar	Lubricantes (V)	Semestral
	Maquinaria de bar	Empaques (V)	Semestral



	<b>Equipos de cocina</b>		<b>Semestral</b>
	<b>Maquinaria de cocina</b>		<b>Semestral</b>
	<b>Vehículo</b>		<b>Semestral</b>
	<b>Equipo de informática</b>		<b>Semestral</b>
	<b>Decodificadores</b>		<b>Semestral</b>

*Fuente: Hotel.*

*Elaboración propia.*

De otro lado, se estableció que los valores económicos que se incurren por el concepto de la actividad de mantenimiento, los mismos que fueron extraídos de la fuente directa de los reportes de “**Hoja Mensual de Mantenimiento, Reparación y Revisión**”, nos muestran que dicha data revela que los reportes son llenados en dos momentos y por dos trabajadores diferentes entre sí, lo que se explique cómo sigue a continuación:

- Primero, cuando el Supervisor del hotel, verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento, consignando descriptivamente todas las acciones realizadas por el personal de mantenimiento, ya sea por el jardinero o por el técnico de mantenimiento en la Hoja Mensual de Mantenimiento, Reparación y Revisión.
- Segundo, en la Hoja Mensual de Mantenimiento, Reparación y Revisión llenada y suscrita por el Supervisor, es remitida a la oficina de la administración del hotel, donde el Asistente Administrativo consigna los valores de los diversos insumos y suministros que se indica que se aplicaron o usaron, ya sea en la actividad de jardinería o en la de mantenimiento, reparación y/o revisión de los equipos y maquinaria.

En conclusión, lo que podemos determinar sobre este aspecto que más predominante la presencia del costo variable, la parte de la depreciación de los equipos y herramientas no se consideran.



**TABLA 5.**

*Análisis del concepto de las actividades de mantenimiento bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable.*

<b>Tipo de mantenimiento</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Unidad de cargo</b>	<b>Costo Unitario prorrateado</b>	<b>Tipo de costo</b>
Áreas de comunes y jardines	<b>Remuneración</b>	<b>Mensual</b>	<b>1,200.00</b>	<b>(V)</b>
	<b>Carga de personal</b>	Mensual	<b>156.00</b>	<b>(V)</b>
	<b>Abonos</b>	Bolsa x 42 kls	<b>68.00</b>	<b>(V)</b>
	<b>Insecticidas</b>	Frasco x ½	<b>32.00</b>	<b>(V)</b>
<b>Total costo fijo de mantenimiento áreas comunes y jardines</b>			<b>1,456.00</b>	<b>(V)</b>
Equipos y maquinaria	<b>Remuneración</b>	<b>Mensual</b>	<b>1,500.00</b>	<b>(V)</b>
	<b>Carga de personal</b>	Mensual	<b>212.00</b>	<b>(V)</b>
	<b>Repuestos</b>	Unidad	<b>33.00</b>	<b>(V)</b>
	<b>Lubricantes</b>	Galón	<b>43.50</b>	<b>(V)</b>
	<b>Empaques</b>	Piezas	<b>12.50</b>	<b>(V)</b>
<b>Total costo variable (diario)</b>			<b>2,298.00</b>	<b>(V)</b>
<b>Total Mantenimiento</b>			<b>3,257.00</b>	

*Fuente: Hotel.*

*Elaboración propia.*

De la tabla precedente se desprende que por la actividad de “mantenimiento”, se incurre mensualmente en S/. 3,257.00, sin embargo, esta afirmación puede contradecir aparentemente la periodicidad que se ha señalado en la tabla 3, pues en realidad lo que se ha establecido es que las tareas de mantenimiento están referidas en jardinería a una tarea diaria, en consideración de la extensión del terreno, y en lo que respecta a equipos y mantenimiento, esto se produce en la medida que el técnico labora a medio tiempo, por lo tanto las actividades de revisión es una constante de verificación del estado en que se





hallan los equipos, principalmente.

**Costo Fijo: Análisis de la Depreciación anual de la inversión (activos fijos).**

Así mismo, de la información consolidada de los valores del activo fijo a nivel de cuentas de inversión (cuenta 33) de la contabilidad de la empresa, con respecto a los valores de los activos fijos de todo el hotel, los cuales están referidos a valores históricos a la fecha de esta investigación; así mismo, se observa que también la depreciación acumulada se halla debidamente contabilizada (cuenta 39). Estos dos aspectos sintetizados se muestran como sigue:

**TABLA 6.**

*Cuadro resumen del valor histórico de la inversión al 31.12.2020 del hotel.*

Revelación Contable				Descripción	Importe
Cta	Div.	Ana.	Ana		
33	331	3311	33111	Terrenos	4,725,500.00
	332	3321	33211	Edificaciones	1,625,380.00
		3324	33241	Instalaciones	124,236.00
	333	3331	33311	Maquinaria y equipo de explotación	69,785.00
	334	3341	33411	Unidades de Transporte	89,478.00
	335	3351	33511	Muebles y enseres	33,463.00
	336	3369	33691	Otros equipos	5,783.00
<b>Total inversión (activos fijos)</b>					<b>6,673,625.00</b>
39	391	3911	33211	Edificaciones	1,137,766.00
		3324	33241	Instalaciones	86,965.20
	393	3933	39331	Maquinaria y equipo de explotación	73,274.25
	393	3934	39341	Unidades de Transporte	125,269.20
	393	3935	39351	Muebles y enseres	46,848.20
	393	3936	39361	Otros equipos	6,072.15
<b>Total depreciación acumulada de activos fijos</b>					<b>1,476,195.00</b>

*Fuente: Hotel.*

*Elaboración propia.*



De la tabla anterior nos hemos visto obligados a seleccionar e identificar la depreciación correspondiente al periodo 2020, que comprende a nuestro alcance, el cual es un dato base para determinar la parte del monto que deberá distribuirse a todas las unidades orgánicas de servicio y que como tal es un componente del costo fijo, por lo que en la tabla que sigue se expone únicamente del periodo como sigue:

**TABLA 7.**

*Cuadro del valor de la depreciación del 01.01.2020 al 31.12.2020 del hotel.*

Revelación Contable				Descripción	Importe
Cta	Div.	Ana.	Ana		
39	391	3911	33211	Edificaciones	142,220.75
		3324	33241	Instalaciones	10,870.65
	393	3933	39331	Maquinaria y equipo de explotación	9,159.28
	393	3934	39341	Unidades de Transporte	15,658.65
	393	3935	39351	Muebles y enseres	5,856.03
	393	3936	39361	Otros equipos	759.02
<b>Total depreciación del periodo</b>					<b>184,524.38</b>

*Fuente: Hotel.*

*Elaboración propia.*

Dos aspectos podemos inferir y significar sobre la tabla precedente: 1) que han cumplido técnicamente con la norma técnica de generar el fondo provisional para la depreciación y del Código Tributario; también enfatizar que no se genera fondo de depreciación a los terrenos, y 2) que el importe de S/. 184,524.38, es un monto significativo, el cual, como hemos podido establecer, no se está tramitando como costo fijo sino como un gasto administrativo (Cuenta 94) y como tal se carga al gasto del ejercicio, por lo tanto este valor de la depreciación no se refleja en la estructura de costos de la empresa hotelera.

#### **Costo fijo y variable: análisis de los servicios en general.**

Los servicios que la empresa tiene contratado son: agua potable, internet, televisión



por cable, telefonía, energía eléctrica y vigilancia. Cada uno de ellos para el servicio operativo del hotel es necesario e imprescindible, como tal deben estar reflejados dentro de la estructura de costos y su periodicidad es mensual.

Lo que se observa en las tablas 7 y 8, nos exponen el comportamiento e incidencia que tienen los costos sobre los servicios, tanto a nivel de costo unitario, para prorratear, y totalizado con la cantidad de los servicios donde se aplican dichos servicios:

**TABLA 8.**

*Análisis del concepto de los servicios bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable.*

<b>Servicio</b>	<b>Prestador</b>	<b>Concepto</b>	<b>Observación</b>
Agua potable	Municipio de Huayllabamba	Prestación del servicio de agua potable a través de cañería apto para consumo humano	Costo Fijo, Tarifa plana mensual
Internet	Movistar	Prestación del servicio de internet para equipos y atención de los huéspedes	Costo Fijo, Tarifa plana mensual
TV por cable	Movistar	Prestación del servicio de televisión por cable para entretenimiento de los huéspedes	Costo Fijo, Tarifa plana mensual
Telefonía	Movistar	Prestación del servicio de televisión por cable para entretenimiento de los huéspedes	Costo Fijo, Tarifa plana mensual
Energía eléctrica	Electro Sur Este	Prestación del servicio de energía eléctrica por cable para entretenimiento de los huéspedes	Costo semi Fijo, Tarifa por consumo
Vigilancia	Visegur SAC	Prestación del servicio de vigilancia de las instalaciones del hotel para brindar confianza y seguridad a los huéspedes	Costo Fijo, Tarifa plana mensual

*Fuente: Hotel.  
Elaboración propia.*



**TABLA 9.**

*Composición del concepto de servicios en el alcance de los costos fijos y variables.*

Concepto del servicio	Unidad estándar de medida	Cantidad	Unidad estándar de medida	Costo Unitario	Costo total mensual prorrateado
Agua potable	Cabaña	100	Punto	0.041	121.00
	Cocina	003		0.151	13.48
	Recepción	002		0.151	9.06
	Bar	002		0.45	27.00
	Meet room	002		0.831	48.46
	Lavandería	001		0.041	120.00
<b>Total Costo Fijo por agua potable</b>					<b>220.00</b>
Internet,	Cabaña	050	Punto	1.200	1,800.00
	Bar	001		1.200	36.00
	Recepción	001		1.233	36.99
	Meet room	001		1.200	36.00
	Patio piscina	001		1.200	36.00
<b>Total Costo Fijo por Internet</b>					<b>1,945.00</b>
Televisión por Cable	Cabaña	150	Punto		2,250.00
	Bar	001		0.15	22.50
	Meet room	004		1.87	90.00
	Recepción	001		0.10	22.50
<b>Total Costo Fijo por TV por cable</b>					<b>2,385.00</b>
Telefonía (corporativa)	Recepción /admon	002	Aparato: • Fijo	1.500	90.00
		010	• Celular	2.000	600.00
<b>Total Costo Fijo por Telefonía</b>					<b>690.00</b>
Energía Eléctrica	Cabaña	050	Punto	0.900	1,350.00
	Cocina	001		1.800	54.00
	Recepción	002		0.890	26.70
	Bar	001		0.950	28.50
	Meet room	001		0.550	16.50
	Patio piscina	001		0.750	22.50
	Parqueo	001		0.550	16.50
	Lavandería	001		0.250	7.50
<b>Total Costo Fijo por energía eléctrica</b>					<b>1,553.70</b>
Vigilancia	Recepción	002	Puesto de 12	4,250.00	8,500.00
	Parqueo	002	horas	4,250.00	8,500.00
<b>Total Costo Fijo por Vigilancia</b>					<b>17,000.00</b>
<b>Total costo fijo por servicios de terceros</b>					<b>23,793.70</b>

*Fuente: Hotel.*

*Elaboración propia.*

Por lo tanto, la determinación del “costo total mensual” se realiza multiplicando el



“costo unitario” por 30 días, ello nos da un valor por cada renglón de cada uno de los servicios de la estructura orgánica que existe dentro de la empresa hotelera, de igual manera los montos son significativos, excepto el concepto de agua potable, que se paga una tarifa plana mensual que en total asciende a S/. 220.00, invariable al mayor o menor consumo del elemento líquido.

### **Costo fijo y variable: análisis de las actividades del servicio de lavandería.**

Por la calificación de la categoría de 5 estrellas del hotel, se exige un alto grado de higiene “personalizada” en la ropa de cama, ropa de baño, ropa de mesa (cloth table) y ropa del bar, así como aquellas avituallas de la cocina, ello implica que el lavado de toda las ropas, que son de color blanco, deben lucir impecablemente pulcras, lo cual es permanentemente supervisado tanto por el Supervisor del Hotel, la jefa de House Keeping, el barman y el chief, esta exigencia de limpieza de las telas, es para evitar, nuevamente, contingencias que se pudieran dar frente a los huéspedes (por la cabaña y el baño), lo que afectaría la imagen y reputación del centro de hospedaje, en tal sentido la actividad del lavado de ropa es diaria después del uso de los servicios del hotel por parte de los huéspedes.

El criterio aplicado para el tratamiento que se les otorga a las actividades de lavandería y planchado de la ropa hotelera, es que los costos que se incurren por el lavado son imputados y direccionados a los costos del servicio, en tal sentido pudimos verificar que:

- La ropa de cama y de baño se direccionan al costo del servicio de la cabaña.
- La ropa de bar y de cocina se direccionan al costo del servicio de la cocina (preparación de alimentos) y del bar (preparación de bebidas) respectivamente.

En consecuencia, estos costos se cargan al valor del costo de cada servicio (cuenta



95), pero existe el inconveniente que se realiza en montos globales sin discriminación ni análisis a nivel de cuentas analíticas.

Las actividades de lavandería se dan dos términos: 1) ropa de cama, baño, cocina y bar, se realizan diariamente, y 2) cortinas y cobertores de cama y de muebles, se realizan bimensualmente.

En lo que respecta al análisis de esta actividad, desde la técnica del enfoque del costo fijo, se expondrán los aspectos de su destino de aplicación y de los recursos que se requieren para que esta actividad se ejecute, debiendo mencionarse que el lavado y planchado de la ropa hotelera se realizan en lavadoras industriales (25 kilos) y la “calandria” (plancha industrial para ropa de cama), así mismo, un recurso implícito es el de la “energía eléctrica”, que como se ha tratado y explicado en detalles en el numeral 4.1.3, este recurso ya está identificado, calculado e imputado. A continuación en la tabla que sigue se detalla:

**TABLA 10.**

*Análisis del concepto de las actividades de lavandería bajo la técnica del enfoque del costo fijo.*

Servicio de lavandería	Aplicación	Recursos que requiere	Periodicidad de ocurrencia	Tipo de Costo
Lavado de ropa de cama y de baño de las cabañas	Sábanas	Agua	Diario	(F)
	Fundas	Detergente	Diario	(V)
	Toallas	Jabón líquido	Diario	(V)
	Batas	Blanqueador	Diario	(V)
	Protector de colchón		Diario	
Lavado de ropa de cocina y bar	Manteles	Agua	Diario	(V)
	Paños	Detergente	Diario	(V)
	Servilletas	Jabón líquido Blanqueador	Diario	(V)



<b>Lavado periódico de prendas</b>	<b>Cortinas</b>	<b>Agua</b>	Mensual	(V)
	<b>Forros de muebles</b>	<b>Detergente</b>	Mensual	(V)
	<b>Cobertor de camas</b>	<b>Jabón líquido</b>	Mensual	(V)

*Fuente: Hotel  
Elaboración propia*

Así mismo, se ha establecido que los valores económicos que se incurren por el concepto de la actividad lavandería, fueron extraídos de la fuente directa de los reportes de “Reporte Diario de Control de Ropas, Lavado y Planchado”, nos muestran que dicha data revela que los reportes son llenados en dos momentos y por dos trabajadores diferentes entre sí, lo que se explique cómo sigue a continuación:

- Primero, cuando el Supervisor del hotel, verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento, consignando descriptivamente todas las acciones realizadas por el personal de mantenimiento, ya sea por el jardinero o por el técnico de mantenimiento en la Hoja Mensual de Mantenimiento, Reparación y Revisión.
- Segundo, en la Hoja Mensual de Mantenimiento, Reparación y Revisión llenada y suscrita por el Supervisor, es remitida a la oficina de la administración del hotel, donde el Asistente Administrativo consigna los valores de los diversos insumos y suministros que se indica que se aplicaron o usaron, ya sea en la actividad de jardinería o en la de mantenimiento, reparación y/o revisión de los equipos y maquinaria, ahí es donde se discrimina la naturaleza del tipo de costo.

Otro aspecto que se debe tener en cuenta es que la presencia del costo fijo es solo por la depreciación diaria de la maquinaria y equipos industrial de lavado y lanchado, lo cual se conoce al término del ejercicio económico.



**TABLA 11.**

*Composición del concepto de lavandería en el alcance de los costos fijos y variables.*

Concepto del servicio	Unidad de servicio	Cantidad	Unidad estándar de medida	Costo Unit.	Costo total mensual	Costo	
						Variab	Fijo
Lavado de ropa de cama de las cabañas	Sabanas	290	kilo	0.35	66.50	56.53	9.98
	Fundas	35		0.35	12.25	10.41	1.84
	Cubre colchón	75		0.35	26.25	22.31	3.94
	Cobertores de cama	80		0.35	28.00	23.80	4.20
	Cortinas	150		0.25	37.50	31.88	5.63
	Fundas de muebles	60		0.25	15.00	12.75	2.25
<b>Total Costo por lavado y planchado</b>					<b>182.50</b>	<b>155.13</b>	<b>27.38</b>
Lavado de ropa de cama de la cocina	Mandiles	35	kilo	0.35	12.25	10.41	1.84
	Servilletas	15		0.35	5.25	4.46	0.79
	Paños	8		0.35	2.80	2.38	0.42
	Otros	5		0.35	1.75	1.49	0.26
<b>Total Costo Fijo por lavado y planchado</b>					<b>22.05</b>	<b>18.74</b>	<b>3.31</b>
Lavado de ropa de cama del bar	Mandiles	4	Kilo	0.35	1.40	1.19	0.21
	Servilletas	5		0.35	1.75	1.49	0.26
	Paños	5		0.35	1.75	1.49	0.26
	Manteles	25		0.35	8.75	7.44	1.31
	Otros	3		0.35	1.05	0.89	0.16
<b>Total Costo Fijo por lavado y planchado</b>					<b>14.70</b>	<b>12.50</b>	<b>2.21</b>
<b>Total costo fijo por lavandería cada día</b>					<b>169.75</b>	<b>144.29</b>	<b>25.46</b>
<b>Total costo fijo por lavandería cada 2 meses (solo por ese día)</b>					<b>222.25</b>	<b>188.91</b>	<b>33.34</b>

*Fuente: Hotel.*

*Elaboración propia.*

De la tabla precedente se desprende que por la actividad de “lavado y planchado”, se incurre diario en S/.169.75, y cada 2 meses, solo por un día, se incurre en un costo adicional que se incrementa en S/. 52.50, lo cual obedece al lavado de forros, edredones y cortinas, por lo que por ese día se incrementa a S/. 222.25, se ha establecido que las tareas de lavado y planchado están referidas al desarrollo de dos tareas diarias que son: 1) lavado





y 2) planchado.

### **Costo fijo y variable: análisis de las actividades del servicio de limpieza.**

Por la calificación de la categoría de 5 estrellas del hotel, se exige un alto grado de limpieza e higiene “personalizada” de todas las instalaciones de las unidades de servicio que ofrece el hotel, si bien todas las unidades de servicio del hotel están dispuestas para que el servicio de limpieza se realice de manera muy rigurosa, la atención especial y preferente de este aspecto se da en el caso de la limpieza de las 5° cabañas, las mismas que deben ser atendidas observando el estándar de limpieza del hotel que comprende actividades, verificaciones, controles y tiempos, lo cual es permanentemente supervisado tanto por el Supervisor del Hotel y la jefa de House Keeping, quienes son co responsables del cumplimiento de los estándares de limpieza, en tal sentido la actividad de limpieza de las cabañas, así como también la limpieza de los servicios de: recepción, cocina, bar, áreas comunes, sala meet room, etc., labor diaria que se realiza después que los huéspedes hayan dejado libre las cabañas o en horas muy tempranas de las otras unidades, para que estén dispuestos para el uso y disfrute de los huéspedes.

El criterio aplicado para el tratamiento que se les otorga a las actividades de limpieza de todas las instalaciones de las unidades orgánicas de servicio del hotel, es que las tareas se lleven a cabo diariamente, sin importar si los servicios fueron o no utilizados por los huéspedes. En consecuencia, sin tener en cuenta o a la condición de la ocupabilidad del hotel, las actividades de limpieza siempre se van a llevar a cabo, como tal los costos incurridos por el concepto de limpieza, llegan a ser imputados y direccionados hacia los costos del servicio, por lo que pudimos verificar que la política del hotel, con respecto a las tareas de limpieza, se van a producir considerando prioridades como se expone a continuación:

- Limpieza de las cabañas, este aspecto tiene que ver con la prioridad número



1, en la medida que es el centro donde los huéspedes tendrán el mayor tiempo de uso de los servicios del hotel, la atención de los servicios de alimentación y de bar (a pedido de los huéspedes), son atendidos en las cabañas, por consiguiente, la limpieza exige mayor rigurosidad.

- Limpieza de la piscina y del spa del hotel, este aspecto tiene que ver con la prioridad número 2, para estas instalaciones el rigor de la limpieza va a una doble exigencia a efectos de garantizar que dichos servicios se hallan libres de agentes patógenos.
- Limpieza del resto de las instalaciones de los servicios del hotel, este aspecto tiene que ver con la prioridad número 3, en la medida que los huéspedes a partir de sus cabañas harán uso de todos servicios que ofrece el hotel, por consiguiente, en tiempo, estas unidades de servicio son el segundo aspecto de atención para el personal de house keeping que deben atender.

En consecuencia, dichos costos, se cargan al valor del costo de cada servicio (cuenta 95), lo cual se realiza en montos distribuidos para cada cabaña, pero para las otras unidades de servicio, la imputación del costo se realiza sin discriminación ni análisis a nivel de cuentas analíticas.

Las actividades de limpieza se llevan a cabo en tres términos: 1) en las cabañas se realiza diariamente la limpieza, estén o no ocupadas por los huéspedes; 2) en las instalaciones de la piscina y el spa se realiza diariamente la limpieza, estén o no ocupadas por los huéspedes 2) cortinas y cobertores de cama y de muebles, se realizan bimensualmente.

En lo que respecta al análisis de esta actividad, desde la técnica del enfoque del costo fijo, se expondrán los aspectos de su destino de aplicación y de los recursos que se requieren para que esta actividad se ejecute, debiendo mencionarse que la limpieza es un



asunto que se apareja a la categoría de 5 estrellas que posee el hotel.

En consecuencia, las diferentes tareas y actividades que comprende el desarrollo del servicio de limpieza, comprende adicionalmente a las mismas, el desarrollo de una exhaustiva verificación y supervisión de cada servicio que ha sido sometido a la limpieza, ello para tener la conformidad de que está apto para el uso y puesta en servicio. A continuación, en la tabla que sigue se detalla:

**TABLA 12.**

*Análisis del concepto de las actividades de limpieza bajo la técnica del enfoque del costo fijo.*

Servicio de lavandería	Aplicación	Recursos que requiere	Periodicidad de ocurrencia	Tipo de costo
Cabañas	Terraza	Escoba e hisopo	Diario	(V)
	Sala	Aspiradora	Diario	(F) depr.
	Chimenea	Trapos	Diario	(V)
	Habitaciones	Desinfectantes	Diario	(V)
	Baño	Detergente	Diario	(V)
Recepción	Recepción	Escoba e hisopo	Diario	(V)
	Lobby	Trapos	Diario	(V)
	Administración	Desinfectantes	Diario	(V)
	Baños	Detergente	Diario	(V)
Cocina	Cocina	Escoba e hisopo	Diario	(V)
	Deposito	Trapos	Diario	(V)
	Baños	Desinfectantes	Diario	(V)
	Cámara frigorífica	Detergente	Diario	(V)
Bar	Bar	Escoba e hisopo	Diario	(V)
	Área del bar	Trapos	Diario	(V)
	Baños	Desinfectantes Detergente	Diario	(V) (V)
Spa y piscina	Spa	Escoba e hisopo	Diario	(V)
	Piscina	Trapos Desinfectantes Detergente	Diario	(V) (V) (V)
Meet room	Sala de reuniones	Escoba e hisopo	Diario	(V)
	Baños	Desinfectantes Detergente	Diario	(V) (V)
Lavandería y Cuarto de	Lavandería	Escoba	Diario	(V)
	Cuarto de caldera	Trapos	Diario	(V)



<b>caldera</b>	<b>Cuarto de maquinas</b>	<b>Detergente</b>	<b>Diario</b>	<b>(V)</b>
<b>Parqueo y áreas comunes</b>	<b>Parqueo</b>	<b>Escoba</b>	<b>Diario</b>	<b>(V)</b>
	<b>Senderos</b>		<b>Diario</b>	
	<b>Veredas</b>		<b>Diario</b>	

*Fuente: Hotel*

*Elaboración propia*

En este contexto, se ha establecido que los valores económicos que se incurren por el concepto de la actividad de limpieza, fueron extraídos de la fuente directa de los reportes de “Reporte Diario de House Keeping”, para el caso de las cabañas, y el “Reporte de Limpieza”, los que nos muestran que los dos reportes están referidos uno solo a las cabañas y el otro a las demás unidades de servicio del hotel, lo que se detalla cómo sigue a continuación:

- Primero, para el caso de las cabañas, la primera inspección la realiza la jefa de House Keeping, quien efectúa esta tarea cabaña por cabaña, luego le sucede el Supervisor del hotel, quien verifica el cumplimiento de las actividades de limpieza, por muestreo aleatoriamente.
- Segundo, para el caso de la piscina y el spa, la primera inspección la realizan realiza el Supervisor del hotel, quien verifica el cumplimiento de las actividades de limpieza, directamente ambos servicios.
- Tercero, para el caso de los demás ambientes de los diferentes servicios del hotel, la primera inspección la realiza cada uno de los jefes de servicio, luego el Supervisor del hotel verifica el cumplimiento de las actividades de limpieza, directamente con los jefes y se ve por conveniente comprueba el estado de limpieza.



**TABLA 13.**

*Análisis del concepto de las actividades de limpieza bajo la técnica del enfoque del costo*

*fijo.*

Limpieza de:	Aplicación	Unidad de cargo	Área de limpieza	Cant.	Costo Unitario	Costo total		
							Variab	Fijo
Cabañas	Lobby	Metro <sup>2</sup>	12	50	0.030	18.00	16.38	1.62
	Dormitorio	Metro 2	25	50	0.030	37.50	34.13	3.38
	Baño	Metro 2	8	50	1.250	500.00	455.00	45.00
	Terraza	Metro 2	7	50	0.030	10.50	9.56	0.95
<b>Total costo fijo de limpieza</b>						<b>566.00</b>	<b>515.06</b>	<b>50.94</b>
Piscina y Spa	Piscina	Metro <sup>2</sup>	32	1	0.980	31.36	28.54	2.82
	Área	Metro <sup>2</sup>	22	1	0.045	0.99	0.90	0.09
	Cámara 1	Metro <sup>2</sup>	6	1	0.980	5.88	5.35	0.53
	Cámara 2	Metro <sup>2</sup>	6	1	0.980	5.88	5.35	0.53
	Sala masaje	Metro <sup>2</sup>	12	1	0.980	11.76	10.70	1.06
	Duchas	Metro <sup>2</sup>	1	6	0.980	5.88	5.35	0.53
<b>Total costo fijo de limpieza</b>						<b>61.75</b>	<b>56.19</b>	<b>5.56</b>
Recepción	Recepción	Metro <sup>2</sup>	6	1	0.080	0.48	0.44	0.04
	Lobby	Metro <sup>2</sup>	22	1	0.080	1.76	1.60	0.16
	Administración	Metro <sup>2</sup>	11	1	0.080	0.88	0.80	0.08
	Baño	Metro <sup>2</sup>	3	2	1.250	7.50	6.83	0.68
	Secretaria	Metro <sup>2</sup>	13	1	0.080	1.04	0.95	0.09
<b>Total costo fijo de limpieza</b>						<b>11.66</b>	<b>10.61</b>	<b>1.05</b>
Cocina	Cocina	Metro <sup>2</sup>	1	30	1.250	37.50	34.13	3.38
	Deposito	Metro <sup>2</sup>	1	18	1.250	22.50	20.48	2.03
	Cámara frigo	Metro <sup>2</sup>	1	10	1.250	12.50	11.38	1.13
	Baño	Metro <sup>2</sup>	1	6	1.250	7.50	6.83	0.68
<b>Total costo fijo de limpieza</b>						<b>80.00</b>	<b>72.80</b>	<b>7.20</b>
Bar	Bar	Metro <sup>2</sup>	1	12	0.080	0.96	0.87	0.09
	Baño		1	6	1.250	7.50	6.83	0.68
	Área de bar	Metro <sup>2</sup>	1	18	0.080	1.44	1.31	0.13
<b>Total costo fijo de limpieza</b>						<b>9.90</b>	<b>9.01</b>	<b>0.89</b>
Meet room	Sala 1	Metro <sup>2</sup>	1	180	0.450	81.00	73.71	7.29
	Sala 2	Metro <sup>2</sup>	1	120	0.450	54.00	49.14	4.86



	Baños		1	6	1.250	7.50	6.83	0.68
Total costo fijo de limpieza						142.50	129.68	12.83
Lavandería y Cuarto de caldera	Lavandería	Metro <sup>2</sup>	1	25	1.250	31.25	28.44	2.81
	planchado	Metro <sup>2</sup>	1	16	0.080	1.28	1.16	0.12
	Caldera	Metro <sup>2</sup>	1	11	1.250	13.75	12.51	1.24
Total costo fijo de limpieza						46.28	42.11	4.17
Total costo fijo de limpieza diario						918.09	835.46	82.63
Total costo fijo de limpieza mensual						27,272.7	24,818.16	2,454.54

*Fuente: Hotel.*

*Elaboración propia.*

De la tabla precedente se desprende que por la actividad de “limpieza”, se incurre con una frecuencia diaria e importa un monto diario de S/. 918.00, costo variable (S/ 835.46) y fijo (S/82.63), y mensualmente en S/. 27,272.70, el elevado que se irroga por este concepto nos indica que el aspecto de la actividad de la limpieza está con relación a la categoría del hotel, de ahí que le otorgan un especial atención e importancia.

El personal que realiza las actividades de limpieza es permanentemente supervisado y controlado, la finalidad es tener la debida confirmación del estado de limpieza de las diferentes unidades de servicio que tiene el hotel, para que la condición en la que se ofrezca los servicios del hotel a los huéspedes sea de un alto grado de confort, seguridad y confianza. Un aspecto que debemos enfatizar es que durante el periodo de la pandemia este costo de limpieza se redujo a un costo mensual de S/.4,785.00, pues se ha limitado a realizar una limpieza semanal de mantenimiento.

#### **Costo fijo: análisis de la mano de obra.**

Sobre este aspecto tendríamos que precisar que la mano de obra del hotel, para que sea considerada como “costo Fijo”, deberá de cumplir con dos requisitos: una primera condición, es que la mano de obra sea nombrada o contratada a plazo indeterminado, esto significa que la empresa deberá de abonar las remuneraciones, beneficios y cargas sociales de los trabajadores este o no en operación el hotel; y la segunda condición es que el trabajo



que realizan tales trabajadores guarden estrecha relación (directa indirecta) con la prestación del servicio que se ofrece a los huéspedes.

La información que tenemos y nos da cabal conocimiento sobre la primera condición que señalamos, es que dentro del hotel si hay un pequeño grupo de trabajadores que están nombrados, en cambio el grueso de trabajadores están en la condición de “contrato a plazo determinado”, por lo tanto no son trabajadores nombrados, aunque a estos les corresponde determinados beneficios y el pago de cargas sociales hay otro grupo de trabajadores que se hallan en la condición de “RH” que es por recibo por honorarios.

En la tabla siguiente se observa la composición de la fuerza laboral del hotel como sigue:

**TABLA 14.**

*Análisis de la fuerza laboral del hotel bajo la técnica del enfoque del costo fijo.*

<b>Grupo de trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Denominación</b>	<b>Costo Directo</b>	<b>Costo Indirecto</b>	<b>Gasto administrativo</b>
Nombrados	1	Administrador			1
	1	Supervisor		1	
	1	Cheef	1		
	1	Jefe de House K		1	
	1	Barman	1		
<b>Totales</b>	<b>5</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Contratados a plazo determinado	2	Jardinero		2	
	2	Lavandera	2		
	5	Limpieza		5	
	2	Ayudante cocina	2		
	2	Recepción	2		
	1	Auditor nocturno		1	
<b>Totales</b>	<b>16</b>		<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
Contratados por	4	Limpieza	4		

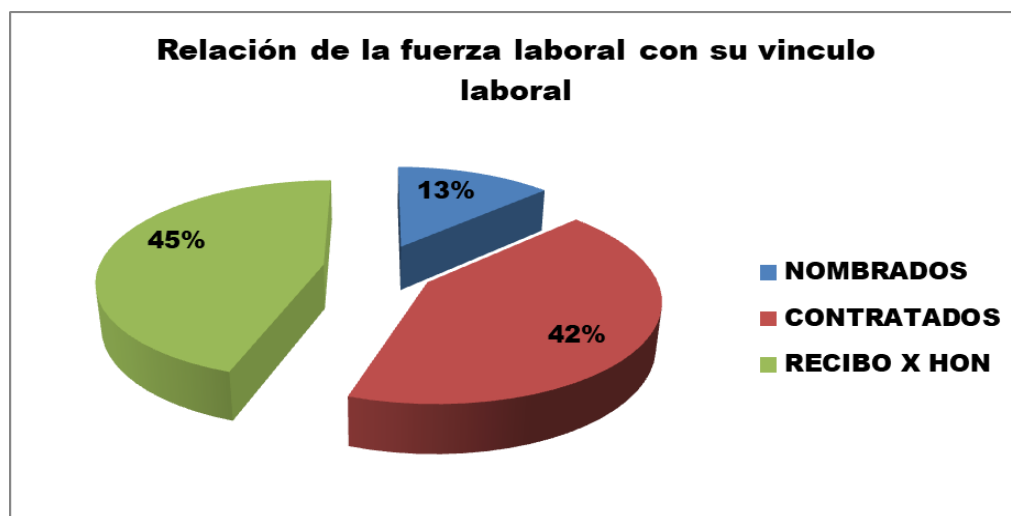


Recibo por Honorarios	1	Técnico		1	
	2	Maleteros	2		
	10	Mozos	10		
<b>Totales</b>	<b>17</b>		<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total trabajad</b>	<b>38</b>		<b>24</b>	<b>11</b>	<b>3</b>

*Fuente: Hotel.  
Elaboración propia.*

En lo que respecta al valor de la mano de obra es una limitante que tuvimos, pues no accedimos a la planilla de remuneraciones, a ello debemos agregar que las planillas las elaboran en la ciudad de Lima; sin embargo, a los entrevistados les hemos solicitado que nos proporcionen un aproximado de la remuneración que perciben, lo cual se consideró como una referencia, por lo tanto desconocemos el grado real de la incidencia que tiene las remuneración sobre la estructura de costos fijos y /o variables.

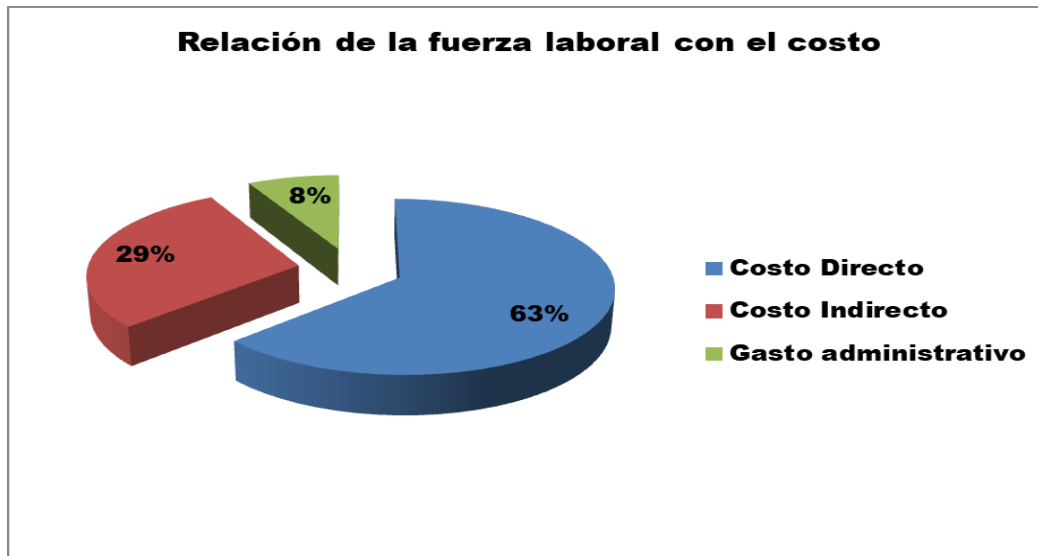
Pero lo que si se llegó a determinar fehacientemente es que, de los 38 trabajadores, únicamente son considerados como costo fijo 4 de ellos, y 1 como gasto administrativo (Administrador), mientras que el resto de los 33 trabajadores son considerados y tratados como costos variables, ello por la naturaleza del contrato laboral que los vincula con el hotel.



*FIGURA 2* Relación de la fuerza laboral con su vínculo laboral



*Elaboración propia.*



**FIGURA 3** Relación de la fuerza laboral con el costo

*Elaboración propia.*

Con la información procesada que antecede, presentamos a continuación la relación de la mano de obra nombrada con respecto al análisis del enfoque del costo fijo, lo cual nos da el siguiente resultado:

**TABLA 15.**

*Análisis del personal nombrado bajo la técnica del enfoque del costo fijo y variable.*

Grupo de trabajadores	Cantidad	Denominación	Tipo de Costo		Gasto
			Fijo	Variable	
Nombrados	1	Administrador			1
	1	Supervisor	1		
	1	Cheef	1		
	1	Jefe de House K	1		
	1	Barman	1		

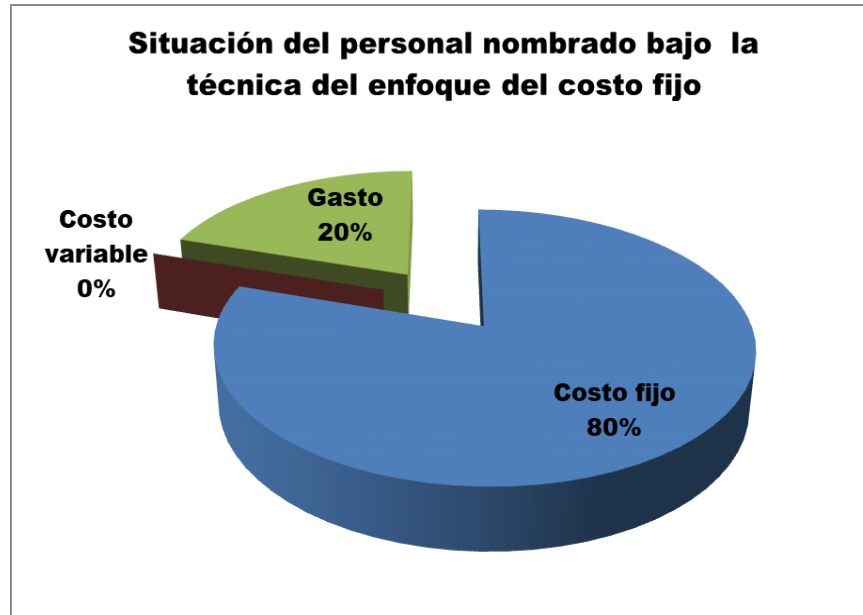
*Fuente: Hotel*

*Elaboración propia*

Como se observa 4 de los 5 trabajadores nombrados son considerados y tratados técnicamente como costo fijo, pues cumplen con los dos requisitos que condicionan que son inalterables con respecto a que, si el hotel está o no en funcionamiento, y dos que sus



labores están con relación directa al objeto del giro del servicio; mientras que al Administrador del hotel se le trata como “gasto administrativo”



*FIGURA 4 Situación del personal nombrado bajo el enfoque del costo fijo.  
Elaboración propia.*

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA EN LA PRESENTE INVESTIGACION

En la presente encuesta que se aplicó a los trabajadores del Hotel, ello fue autorizado por el propio Administrador, quien nos dijo que el número de 20 trabajadores que queríamos entrevistar no era posible, dado que no podíamos interrumpir el trabajo que desarrollan los trabajadores, por lo que nos señaló que entrevistáramos solo a 8 trabajadores que el mismo los relacionó y que además se guarde en reserva el nombre de los mismos, y de acuerdo a tal disposición es que se procedió a realizar la presente entrevista cuyos resultados se exponen a continuación:

La ficha técnica es la siguiente:

Lugar de la encuesta                      •      Región: Cusco



- Provincia: Urubamba
- Distrito: Huayllabamba
- Sector: Urquillos

Condición del espacio	Semi rural
Encuestado	Trabajadores
Numero de encuestados	08
Fecha de la encuesta	22 de septiembre del 2021

**Pregunta 1 ¿Se tiene establecido las actividades que realizan y la asignación de medios y recursos con sus valores económicos (costos) en las tareas de vuestras funciones?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer sobre el conocimiento de valores de los costos y medios asignados, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 16**

***Conocimiento de las funciones, medios y recursos para el cumplimiento de la labor***

Encuestado	Estándar de actividades	Asignación de recursos	Valores de los recursos
A	✓	✓	0
B	✓	✓	0
C	✓	✓	0
D	✓	✓	0
E	✓	✓	0
F	✓	✓	0
G	✓	✓	0
H	✓	✓	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

*Fuente: Encuesta.  
Elaboración propia.*

**Interpretación.**

Las respuestas no señalan que para los trabajadores el conocimiento referido a las funciones que deben desplegar en el desarrollo de su trabajo se encuentra estandarizado, esto es que cada “labor” se debe realizar en un tiempo determinado y que ya se sabe que



materiales se deben utilizar, en cantidad, medidas y denominaciones de los productos y de las herramientas y/o equipos que se deben emplear.

En lo que atañe a la parte de la pregunta sobre si tienen conocimiento con respecto a los valores económicos que se aplican en el cumplimiento de sus funciones, se observa que ninguno de los entrevistados tiene noción sobre este aspecto.

**Pregunta 2 ¿El conjunto de acciones que cada trabajador debe realizar se encuentra registrado en alguna hoja o parte diario de trabajo que contenga la labor desarrollada?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si existen mecanismos de registro de las labores que realiza el personal, como medio de control y supervisión, así como del uso de los materiales que emplean, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 17.**

*Conocimiento de las funciones, medios y recursos para el cumplimiento de la labor.*

Encuestado	Medios de registro diario de cumplimiento de labores			
	Parte diario de labores	Hoja de Control diario	Reporte de labores	Otros
A	✓			0
B	✓			0
C				0
D		✓		0
E		✓		0
F		✓		0
G			✓	0
H			✓	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

*Fuente: Encuesta.  
Elaboración propia.*

### **Interpretación**

Las respuestas nos señalan que en el hotel existen diversos documentos con propósitos muy específicos que están destinados para el registro, control y supervisión del



cumplimiento de labores y el uso de los recursos en el ejercicio de la tarea, en tal sentido se tiene que:

- a) **Parte diario de labores**, es un documento que se utiliza para registrar las labores que el personal de lavado y planchado realiza, habiéndose señalado por 3 de ellos.
- b) **Hoja de Control diario**, es un documento que se utiliza para registrar las labores que el personal de limpieza realiza sobre todo en las cabañas y el meet room, el que es llenado por la jefa de House Keeping, habiendo sido señalado por 3 de ellos.
- c) **Parte diario de labores**, es un documento que se utiliza para registrar las labores que el personal de cocina, bar y jardinería llevan a cabo, habiéndose señalado por 2 de ellos.

En consecuencia, el hotel dentro de su organización si cuenta con medios de registro y control de tareas, pero además se ha observado que los mismos tienen dos recuadros, el primero para registrar los datos del cumplimiento de las tareas, los tiempos y los materiales aplicados, mientras que el otro recuadro es llenado por el asistente administrativo, quien valoriza todas las incidencias.

**Pregunta 3 ¿Se llegan a identificar los costos de cada proceso operativo que se lleva a cabo y se imputan a los respectivos centros de los servicios donde se llevan a cabo las tareas?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si existen mecanismos de registro de las labores que realiza el personal, como medio de control y supervisión, así como del uso de los materiales que emplean, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:



**TABLA 18.**

*Identificación de los costos de cada proceso operativo en la unidad de servicio.*

Encuestado	Medios de registro diario de cumplimiento de labores (elegir hasta dos opciones)			
	Comunican cuanto se gasta	No comunican cuanto se gasta	Se racionaliza el uso de insumos y materiales	Se desconoce
A	✓	0	✓	0
B	✓	0	✓	0
C	✓	0	✓	0
D	✓	0	✓	0
E	✓	0	✓	0
F	✓	0	✓	0
G	✓	0	✓	0
H	✓	0	✓	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

*Fuente: Encuesta.*

*Elaboración propia.*

**Interpretación.**

Las respuestas nos señalan que en el hotel si existe una permanente y transversal comunicación de los diferentes aspectos de la gestión del hotel, lo cual está a cargo del Administrador, ello se lleva a cabo semanalmente por cada unidad de servicio, y ahí se les informa a todo el personal por espacio de media hora sobre el desempeño que han tenido en la semana, la eficiencia en el manejo de los suministros e insumos, sobre la calidad del servicio, etc., así mismo, se comunica sobre si el trabajo ha sobrepasado los estándares de cada servicio en lo que respecta al valor de los costos. En consecuencia, si están informados sobre los aspectos de: **“cuanto se gasta”** y sobre la **“racionalización del uso de insumos y materiales:**

**Pregunta 4: ¿Se cuantifica la información de las actividades que realizan en sus respectivos servicios, en términos de tiempos y valores de cada unidad de servicio?**



Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si existen mecanismos de información de las labores que el personal realiza, referidas a la data de los tiempos y valores, correspondientes al uso de los materiales que emplean, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 19.**

*Cuantificación de la información de costos por cada unidad de servicio.*

Encuestado	Cuantificación de los costos (elegir hasta cuatro opciones)			
	Insumos	Suministros	Servicios	Control de Tiempos
A	✓	✓	✓	✓
B	✓	✓	✓	✓
C	✓	✓	✓	✓
D	✓	✓	✓	✓
E	✓	✓	✓	✓
F	✓	✓	✓	✓
G	✓	✓	✓	✓
H	✓	✓	✓	✓
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

*Fuente: Encuesta  
Elaboración propia*

### **Interpretación.**

Las respuestas nos señalan que en el hotel existe una debida cuantificación del uso de los materiales en términos de cantidades y de los tiempos que el personal emplea en cumplir sus labores, así como también la valoración de los mismos, en consecuencia, el resultado revela que:

Los 08 encuestados afirmaron los insumos son cuantificados y valorados

Los 08 encuestados afirmaron los suministros son cuantificados y valorados

Los 08 encuestados afirmaron los servicios son cuantificados y valorados

Los 08 encuestados afirmaron los tiempos son cuantificados y controlados



**Pregunta 5: ¿Se encuentran identificados y cuantificados los procesos productivos de servucción en cada unidad de servicio del hotel?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si se hallan debidamente identificados los procesos que se desarrollan en las labores que el personal realiza, correspondientes al uso de los materiales que emplean, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 20**

*Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio.*

Encuest	Identificación y Cuantificación de los procesos servuctivos (elegir hasta cuatro opciones)											
	Serv. Meet Room		Serv. Comedor		Serv. Bar		Serv. Cabañas		Serv. Lanvanderia		Serv. Spa y Piscina	
	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuant
A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
B	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
C	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
D	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
E	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
F	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
G	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
H	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

*Fuente: Encuesta.  
Elaboración propia.*

**Interpretación**

Las respuestas nos señalan que en el hotel cuenta con una definida identificación de la Cuantificación de los procesos que se llevan a cabo en cada unidad de servicio que son generadoras de ingresos para el hotel.

- **En lo que atañe al servicio de Meet Room;** los 08 entrevistados afirmaron que están definidos los proceso y además debidamente cuantificados.





- **En lo que atañe al servicio de Comedor;** los 08 entrevistados afirmaron que están definidos los proceso y además debidamente cuantificados.
- **En lo que atañe al servicio de Bar;** los 08 entrevistados afirmaron que están definidos los proceso y además debidamente cuantificados.
- **En lo que atañe al servicio de Cabañas;** los 08 entrevistados afirmaron que están definidos los proceso y además debidamente cuantificados.
- **En lo que atañe al servicio Lavandería;** los 08 entrevistados afirmaron que están definidos los proceso y además debidamente cuantificados.
- **En lo que atañe al servicio Spa y Piscina;** solo 02 entrevistados afirmaron que están definidos los proceso y además debidamente cuantificados.

**Pregunta 6: ¿Se cuenta con un parte diario de registro de operaciones de costos por cada centro de costos?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si se encuentran debidamente identificados todos los procesos que se deben desarrollar en la ejecución de las labores que el personal asignando las realiza, así como también lo correspondiente al uso de los materiales que emplean y la cuantificación de las mismas, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 21.**

*Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio.*

Encues t.	Identificación y Cuantificación de los procesos servuctivos (elegir hasta cuatro opciones)											
	Serv. Meet Room		Servicio Comedor		Servicio de Bar		Servicio Cabañas		Servicio Lavandería		Servicio Spa y Piscina	
	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuant	Proc	Cuan
<b>A</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
<b>B</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		



C	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
D	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
E	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
F	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
G	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
H	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

*Fuente: Encuesta.  
Elaboración propia.*

### **Interpretación.**

Las respuestas nos señalan que el hotel cuenta con una definida y adecuada estructuración de información que le permite identificar a los procesos y Cuantificar las incidencias que se imputan, ello por cada unidad de servicio, y destacándose que dichas unidades de servicio que tienen esta condición son aquellas consideradas como generadoras de ingresos para el hotel, porque están en estrecha relación con el uso de los huéspedes.

En todas las unidades de servicio que hemos expuesto, por unanimidad los encuestados señalaron que efectivamente los procesos de cada unidad están precisados y que además están cuantificados, sin embargo, se destaca el hecho para la unidad del servicio de Spa y Piscina, donde solo dos encuestados determinaron tal condición, la contrariedad de los otros encuestados es porque la piscina es de uso “free” para los huéspedes, mientras que el Spa tiene un valor de uso.

**Pregunta 7: ¿Se tienen identificados los componentes del enfoque del costo fijo con respecto a la: mano de obra, materias y otros costos, en cada unidad de servicio, ¿y si estos se hallan reflejados en los registros diarios?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si se encuentran debidamente identificados todos los procesos que se deben desarrollar en la ejecución de las labores que el personal asignando las realiza, así como también lo correspondiente al



uso de los materiales que emplean y la cuantificación de las mismas, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 22.**

*Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio.*

Encuestados	Asociación del Costo Fijo con relación a los elementos del costo (elegir hasta cinco opciones)				
	Costo fijo				
	Materiales	Mano de Obra	Materiales Indirectos	Mano de Obra indirectos	Otros Costos
<b>A</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>B</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>C</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>D</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>E</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>F</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>G</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>H</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>	<b>Desconoce</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

*Fuente: Encuesta.  
Elaboración propia.*

### **Interpretación.**

Las respuestas nos señalan que la Administración del hotel, con base a los reportes diario que registran la información diaria y la valoración de los mismos, en las reuniones semanales que tiene con el personal, son informados precisamente de todos los factores que competen a los elementos del costo, y tienen un concepto claro que parte de su trabajo e incluso su condición laboral se halla calificada dentro del alcance conceptual de los costos fijos y los costos variables, por lo tanto el personal maneja esta información. En consecuencia, el análisis de las respuestas obtenidas nos arroja los datos siguientes:

- Relación del costo fijo con los **Materiales**, indicaron los 8 encuestados que están asociados como costos variables en su integridad.



- Relación del costo fijo con los **Mano de Obra**, indicaron los 8 encuestados que están asociados una parte a los costos fijos y otra a los costos variables.
- Relación del costo fijo con los **Materiales Indirectos**, indicaron los 8 encuestados que están asociados una parte a los costos fijos y otra a los costos variables.
- Relación del costo fijo con los **Mano de Obra Indirecta**, indicaron los 8 encuestados que están que están asociados una parte a los costos fijos y otra a los costos variables.
- Relación del costo fijo con los **Otros Costos**, indicaron los 8 encuestados que no sabían que conceptos podrían estar comprendidos en este rubro, por lo tanto no consideran por ejemplo que la depreciación es un valor que pertenece al costo fijo.

**Pregunta 8: ¿Se ha analizado y evaluado la asociación de los costos de servucción de cada unidad de servicio en que incurre la empresa, con relación a la naturaleza del enfoque de los costos fijos?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si el personal que está directamente involucrado y sobre todo que tiene un conocimiento instrumental básico sobre el concepto de los costos fijos; tienen información sobre si los costos que se incurren en las unidades donde jefatura están asociadas al enfoque del costo fijo, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 23.**

***Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio.***

<b>Encuestados</b>	<b>Asociación de los costos de servucción al enfoque del Costo (elegir hasta cinco opciones)</b>
--------------------	--



	Servicio Meet Room	Servicio Comedor	Servicio de Bar	Servicio Cabañas	Servicio Lavandería	Servicio Spa y Piscina
A	Si	Si	Si	Si	Si	No
B	Si	Si	Si	Si	Si	No
C	Si	Si	Si	Si	Si	No
D	Si	Si	Si	Si	Si	No
E	Si	Si	Si	Si	Si	No
F	Si	Si	Si	Si	Si	No
G	Si	Si	Si	Si	Si	No
H	Si	Si	Si	Si	Si	No
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

*Fuente: Encuesta.  
Elaboración propia.*

### **Interpretación.**

Las respuestas nos señalan que la Administración del hotel, con base a los datos informativos semanales y los reportes diario que registran la información, han determinado que en dichos reportes se deben anotar las diferentes actividades que se realizan y los materiales e insumos aplicados con sus cantidades, direccionando hacia los casilleros de los costos fijos o de los costos variables, por consiguiente si se tiene esta información de que sus actividades se hallan plenamente asociadas al enfoque del costo fijo, esto facilita su procesamiento contable y análisis gerencial. En consecuencia, se tiene el siguiente resultado:

- En lo que respecta a la unidad de servicio de **Servicio Meet Room**, los 08 encuestados manifiestan que si ocurre esa discriminación.
- En lo que respecta a la unidad de servicio de **Servicio Comedor**, los 08 encuestados manifiestan que si ocurre esa **discriminación**.
- En lo que respecta a la unidad de servicio de **Servicio de Bar**, los 08 encuestados manifiestan que si ocurre esa discriminación.



- En lo que respecta a la unidad de servicio de **Servicio Cabañas**, los 08 encuestados manifiestan que si ocurre esa discriminación.
- En lo que respecta a la unidad de servicio de **Servicio Lavandería**, los 08 encuestados manifiestan que si ocurre esa discriminación.
- En lo que respecta a la unidad de servicio de **Servicio Spa y Piscina**, los 08 encuestados manifiestan que no ocurre esa discriminación.

**Pregunta 9: ¿Se ha determinado el nivel de costos fijos máximo y mínimo que se incurre en el hotel por cada unidad de servicio, como ocurrencia mínima que se usa para mantener operativos los servicios del hotel?**

Con esta pregunta lo que pretendemos establecer es sobre si el personal que está directamente involucrado y sobre todo que tiene un conocimiento instrumental básico sobre el concepto de los costos fijos; tienen información sobre si los costos que se incurren en las unidades donde jefatura están asociadas al enfoque del costo fijo, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**TABLA 24.**

*Cuantificación de los procesos por cada unidad de servicio.*

Encuestados	Determinación del costo fijo por cada unidad de servicio del hotel		
	Estándar del Costo Fijo		
	Nivel Máximo	Nivel Mínimo	Observaciones
<b>A</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>
<b>B</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>
<b>C</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>
<b>D</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>
<b>E</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>
<b>F</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>



<b>G</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>
<b>H</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Ninguna</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	

*Fuente: Encuesta.  
Elaboración propia.*

### **Interpretación.**

Las respuestas nos señalan que todos los 08 encuestados tienen conocimiento previo del estándar máximo que deben incurrir por concepto de los costos fijos con ocasión del desempeño de sus tareas, enfatizando que no pueden superar ese estándar, el mismo que es diario, de otro lado ninguno de ellos afirmo conocer sobre el estándar mínimo.

#### **4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos.**

##### **Objetivo Específico 1.**

Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para identificarlos por su naturaleza acorde a las operaciones servuctivas de los centros de costos que corresponden en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.

Se ha llegado a determinar que en la empresa EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS, ha organizado el registro, control y supervisión de las diferentes actividades servuctivas que el personal despliega en cada unidad de servicio (centros de costos), en los tres tipos de partes diarios de labores, documentos de uso interno donde se consignan diversos datos propios de cada unidad de servicio y que es de responsabilidad del jefe, donde se anotan datos tales como los tiempos en que se llevan a cabo las actividades, la descripción y cantidad de los materiales, insumos y suministros que se requieren para cumplir con el trabajo, y luego, en un segundo momento se consignan los valores estandarizados de los recursos y medios que están consignados.



### **Objetivo Específico 2.**

Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para asociarlos a las operaciones servuctivas de los centros de costos dónde se imputan en la empresa hotelera **EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS** - periodo 2020.

Se ha verificado que a través de los procesos que cada unidad de servicio (centros de costos) del que existe en la organización del hotel, se ha establecido que no todos los criterios del enfoque del costo, bajo el análisis de costo fijo y costo variable se llevan a cabo con total rigurosidad, pues el tratamiento de algunos costos como es la depreciación, aspectos remunerativos son tratados como gastos, y como tal se direccionan al gasto del ejercicio y no forman parte de la estructura de los costos del servicio del hotel.

## **4.2. Resultados respecto al objetivo general.**

### **Objetivo General.**

Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para identificarlos por su naturaleza y asociarlos a las operaciones servuctivas de los centros de costos que corresponden en la empresa hotelera **EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS** - periodo 2020.

Se ha llegado a determinar que en la empresa **EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS**, cuenta con criterios técnicos que sistematizan y forman una estructura de los costos del servicio de hospedaje que ofrece, mostrando que dichos criterios están asociados a aspectos de la relación de operación de las diversas unidades de servicio (centros de costos) que cuenta y que son la estructura orgánica del hotel; sin embargo, lo que se ha observado es que muchos gastos que





deberían ser tratados como costos, son tramitados como gastos del ejercicio, lo cual obedece a la disposición de la forma como han concebido sus estándares de imputación, los que se hallan sistematizados en sus registros diarios de labores.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.

Entre los hallazgos más significativos que hemos determinado consideramos los siguientes:

- a) No todos los gastos que ocurren en las diferentes unidades de servicio (centros de costos) son considerados, tramitados y direccionados como costos del servicio las incidencias del desarrollo de las tareas que se llevan a cabo en estos, como tal su análisis desde el punto de vista del enfoque de los costos fijos y costos variables no es muy confiable, pues varios conceptos de estas tareas desplegadas son canalizadas como gastos del ejercicio, como tal no forma parte de la estructura de los costos del servicio del hotel.
- b) En el desarrollo de las diferentes actividades que se despliegan en las diversas unidades de servicio (centros de costos), se han identificado que el factor predominante de los costos que incurren son los costos variables y en menor porcentaje los costos fijos; sin embargo, en lo que atañe a los costos fijos la información que se pudo conocer a través de los partes diarios de registro, se estableció que no todos los conceptos que deberían integrar al costo fijo están considerados, pues como se indicó parte sustantiva de estos están direccionados hacia los gastos del ejercicio.
- c) Los diferentes procesos establecidos para el desarrollo de las tareas que el personal del hotel debe llevar a cabo en las diferentes unidades de servicio (centros de costos), observamos que a los mismos en parte se imputan los costos, sin embargo, cuando los materiales, insumos o suministros no son significativos se asumen como un todo, sin llegar a discriminarse



## 5.2. Limitaciones del estudio.

En el desarrollo de esta investigación, se ha tenido acceso limitado a la data documental contable del hotel, en los términos que significa, puesto que la contabilidad de la empresa se tramita en la ciudad de Lima, así mismo, en lo que significa el acceso a la planilla de remuneraciones del personal en su conjunto, pues a los trabajadores se le abona directamente a su cuenta sueldo sus remuneraciones desde la ciudad de Lima.

## 5.3. Comparación crítico con lo literatura existente.

Sobre este aspecto con relación a los trabajos de investigación que hemos considerado, por ser afines a nuestro tema de investigación, determinamos de manera comparativa lo siguiente:

**Con relación a la tesis internacional intitulada:** COSTOS ESTÁNDAR CON UN ENFOQUE GERENCIAL PARA EL CONTROL DE LAS INCIDENCIAS DE LOS COSTOS Y LA MAXIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DE LOS HOTELES EN SANTA MARTA, AÑO 2019. El presente proyecto comprende la evaluación y análisis de los costos para los fines de la toma de decisiones tendientes a maximizar los medios y recursos de la organización.

Presenta una descripción de cómo los costos proceso tiene un conjunto de actividades, las cuales deben de reflejar el enfoque de los costos estándar. Respecto a ¿Qué efectos tienen los costos estándar gerenciales sobre el control y la maximización de los recursos aplicados en las actividades operativas de los hoteles en santa Marta?. Su objetivo fue: demostrar que los costos estándar gerenciales tienen efecto sobre el control y la maximización de los recursos en las actividades operativas de los hoteles en santa Marta.



Los costos estándar gerenciales tienen un efectivo control sobre los recursos aplicados en las actividades operativas de los hoteles en santa Marta; y 2) Los costos estándar gerenciales sirven para aplicar políticas de maximización de los recursos aplicados en las actividades operativas de los hoteles en santa Marta.

**Con relación a la tesis nacional intitulada: “EL USO DE LOS COSTOS PARA PLANEAR Y CONTROLAR LOS PROGRAMAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS DEL HOTEL DE TURISTAS DE MOYOBAMBA, PERIODO 2019”.**

El desarrollo de su investigación se orienta a que con el uso de los costos como herramienta de gestión se use para dos fines: la planeación y el control en la gestión servuctiva de las empresas hoteleras de Moyobamba. Establecen Qué el uso de los costos para planear y controlar los programas de los paquetes turísticos del hotel de turistas de Moyobamba, por lo buscan Establecer y demostrar que los costos sirven para planear y controlar los programas de los paquetes turísticos del hotel de turistas de Moyobamba, PERIODO 2019.

Los costos son una herramienta de gestión que permite ejercer una adecuada planeación y eficaz control sobre las operaciones servuctivas del Hotel de Turistas de Moyobamba.

**Con relación a la tesis local intitulada: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTOS ESTÁNDAR PARA EL PROCESAMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO Y ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE CORTO PLAZO EN HOTELES DE TRES ESTRELLAS - CASO HOTEL LOS PORTALES - PERIODO 2016.**

La investigación es relativa al diseño e implantación de un sistema de costos que permita a nuestro sujeto del caso poder contar con una gestión de carácter administrativa/financiera/dirección, que permita planear sus actividades operacionales,



contar con una base de datos sobre la cual pueda definir estrategias operativas y financieras, ser más competitivo en el mercado de hotelería del Cusco.

Su desarrollo se orientó a diagnosticar la situación de las actividades operativas, para luego identificarlas y proponer un sistema de costos estándar el cual sea capaz de responder a todas las necesidades de información de orden previsional, financiera y de costos. Analizar los aspectos operativos es básico para que se pueda establecer su magnitud y efectos, implicancias e importancia.

Las diversas actividades operativas que desarrollan las empresas prestadoras del servicio de alojamiento (hoteles, hostales, etc.), se realizan con el propósito de obtener ingresos y luego rendimientos financieros que permitan recuperar la inversión realizada, ello como objetivo implícito, no obstante, también tienen otros objetivos, como son calidad de servicio, ser reconocidos, ser recomendados. En tal sentido definieron la carencia de un Sistema De Costos Estándar para procesar las operaciones de las actividades del servicio en Hoteles De Tres Estrellas, no permite que se estructure una data asociada a sus actividades ni establezca estrategias operativas de corto plazo; así mismo, se plantearon diseñar e implementar un sistema de costos estándar para procesar las operaciones de las actividades del servicio en hoteles de tres estrellas, con el cual se estructure una data asociada a sus actividades y se establezca estrategias operativas de corto plazo.

#### **5.4 Implicancias del estudio.**

Nuestra presente investigación nos ha permitido realizar en el estudio revisión general, la cual se tuvo que integrar la problemática sobre los costos y la utilidad, además analizar documentos con el respaldo necesario, para garantizar su elaboración.

Los resultados y conclusiones del estudio nos llevan a un mejor conocimiento de la fijación de los costos y revisar la utilidad, de acuerdo a las técnicas y asociación empleada en el desarrollo de la investigación.



## CONCLUSIONES

Se ha establecido que el sistema de costos implantado en el hotel para estructurar sus costos fijos y costos variables correspondiente al procesamiento de la data de los servicios que el hotel presta, tiene establecido que no todos los gastos financieros que se incurren y que se reflejan en las diferentes unidades de servicio (centros de costos) sean considerados, tramitados y direccionados como costos del servicio, en la medida que las incidencias del desarrollo de las diversas tareas que se llevan a cabo en estos centros de servicio, no se consideran en su integridad todas las actividades como costos, pues desde el análisis del punto de vista del enfoque de los costos fijos y costos variables, se ha observado que algunos gastos (depreciación, remuneraciones, entre otros) son direccionados al gasto y como tal se consideran como “gastos del ejercicio”, por lo tanto eso le resta confiabilidad a la información de la data de costos, pues varios conceptos y sus respectivos montos de estas tareas desplegadas son canalizadas como gastos del ejercicio, como tal no forman parte de la estructura integral de los costos del servicio del hotel.

Las diferentes actividades que se aplican y despliegan en las diversas unidades de servicio (centros de costos) del hotel, se han llegado a identificar y determinar que el factor predominante de los costos que se incurren son los costos variables y en menor porcentaje los costos fijos; sin embargo, en lo que atañe a la estructura de los costos fijos y la información de la asignación de los montos identificados, se pudo conocer a través de los partes diarios de registro, que no todos los conceptos de costos que deberían integrar a la clasificación del costo fijo están considerados, pues como se indicó parte sustantiva de estos están direccionados hacia los gastos del ejercicio.

(Tablas: 3, 4)

Los procesos asociados a cada unidad de servicio están establecidos en términos de



“operación”, es decir lo que el trabajador del servicio debe hacer, con que hacer y en cuanto tiempo lo debe hacer; sin embargo, se ha omitido la parte de la discriminación de la clasificación de los costos, desde el enfoque de los costos fijos y costos variables. Pues esta información es base y fundamental para realizar el análisis de la relación costos volumen beneficio, así como para determinar en qué nivel de operaciones el hotel gana o pierde; por consiguiente para el desarrollo de las tareas que el personal del hotel debe llevar a cabo en las diferentes unidades de servicio (centros de costos), observamos que a los mismos en parte se imputan los costos, sin embargo, cuando los materiales, insumos o suministros no son significativos se asumen como un todo, sin llegar a discriminarse.

(Tablas: 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13)



## RECOMENDACIONES

Los responsables del diseño de las políticas del EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS , dispongan que se deba evaluar la mejora del sistema de costos implantado actualmente, para que la estructura de los costos del servicio del hotel, sean debidamente procesados desde el enfoque de los costos fijos y costos variables, de esta manera tengan una apropiada correspondencia el procesamiento de la data de los servicios que se incurren en el hotel, lo cual permitirá que se evalúe, analice y determine que gastos financieros incurridos reflejados en las diferentes unidades de servicio (centros de costos) deban ser considerados, tramitados y direccionados como costos del servicio, de esta manera se evite que se direccionen al gasto y se consideran como “gastos del ejercicio” algunas actividades que deben ser considerados como costos, de esta manera se podrá contar con un sistema de costo gerencial que le ofrezca un alto grado confiabilidad a la información de la data de costos.

Los responsables del diseño de las políticas del EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS, dispongan la tarea de identificar y determinar qué factores intervinientes y predominantes de los costos que se incurren corresponden a los costos variables y que otros corresponden a los costos fijos; para que la estructura de los costos fijos y variables reporten toda la información de la asignación de los montos identificados debidamente analizada y estructurada, para ello se deba mejorar el diseño de los partes diarios de registro, para que todos los conceptos de los costos que ocurren se encuentre consignados, integrados y clasificados.

Los responsables del diseño de las políticas del EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS, dispongan la revaluación de los procesos asociados a cada unidad de servicio, para que además de precisas los términos de “operación”, de lo que el trabajador del servicio debe hacer, con qué hacer y en cuanto tiempo lo debe hacer; tenga





también la permisibilidad de discriminar los costos, desde el enfoque de los costos fijos y costos variables. Pues con esta información la administración estratégica del hotel estará en condiciones de realizar el análisis de la relación costo volumen beneficio y determinar en qué nivel de operaciones el hotel gana o pierde



## BIBLIOGRAFÍA

César Augusto Bernal T. / Metodología de la Investigación / editorial Prentice Hall /

Edición 2019

*CHARLES HORNGREEN / GEORGE FOSTER- La Contabilidad de Costos un enfoque gerencial (20017)*

*Don R. Hanse y Maruane M. Mowen, en su obra Administración de Costos Contabilidad y Control (Editorial Pretencie Hall / Edición 2008)*

*Harold Kuntz y Heinz Wierhich , La Adminsitracion una perspectiva global 2014*

Polimeni – Fabozzi – Adelberg / Contabilidad de Costos Conceptos y Aplicaciones para la Tomade Decisiones/ 2005

*SCOTT BESLEY / EUGENE F. BRINGHAM – La gestión de costos (2013)*

FONNEGRA MARIO DE JESÚS CADAVID

Contabilidad de Costos Colombia. 2008

Norma American Section of the International Association for Testing Materials (ASTM)  
C-94 / Norma Técnica Peruana (NTP) 339.114

*R. Hanse y Maruane M. Mowen, en su obra Administración de Costos Contabilidad y Control (editorial pretencie hall / Edición 2008)*



# ANEXOS



### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO</b>	TÉCNICA PARA IDENTIFICAR Y ASOCIAR LOS COSTOS HOTELEROS A LOS CENTROS DE COSTOS EN LA EMPRESA EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - PERIODO 2020				
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	¿Cuáles son los criterios técnicos de costos que se pueden aplicar para que se sistematice y ordene la data de costos hoteleros y con ello identificar y asociar a las operaciones servuctivas de los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020?				
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para identificarlos por su naturaleza y asociarlos a las operaciones servuctivas de los centros de costos que corresponden en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.				
<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	Con la elección adecuada de los criterios técnicos de costos se podrá sistematizar y ordenar la estructura de la data de los costos hoteleros, y con ello llegar a identificar y asociar las operaciones servuctivas en los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020				
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>
<p>¿Cuáles son los criterios técnicos de costos que se pueden aplicar para que se sistematice y ordene la data de costos hoteleros y con ello identificar las operaciones servuctivas de los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020?</p> <p>¿Cuáles son los criterios técnicos de costos que se pueden aplicar para que se sistematice y ordene la data de costos hoteleros y con ello asociar a las operaciones servuctivas de los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020?</p>	<p>Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para identificarlos por su naturaleza acorde a las operaciones servuctivas de los centros de costos que corresponden en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.</p> <p>Determinar los criterios técnicos de costos que permitan sistematizar y ordenar apropiadamente la data de costos hoteleros para asociarlos a las operaciones servuctivas de los centros de costos dónde se imputan en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020.</p>	<p>La elección adecuada de los criterios técnicos de costos se podrá sistematizar y ordenar la estructura de la data de los costos hoteleros, y con ello llegar a identificar las operaciones servuctivas en los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020</p> <p>La elección adecuada de los criterios técnicos de costos se podrá sistematizar y ordenar la estructura de la data de los costos hoteleros, y con ello llegar a asociar las operaciones servuctivas en los centros de costos en la empresa hotelera EXPLORA VALLE SAGRADO LODGE 5 ESTRELLAS - periodo 2020</p>	<p><b>Variable principal</b> Criterios técnicos de costos</p> <p><b>Variables secundarias</b> Identificación de Costos Asociación de Costos</p>	<p>Costo del centro de costos</p> <p>Costos de servucción directos</p> <p>Costos de servucción indirectos</p> <p>Costo del servicio</p>	<p><b>Observación,</b> <b>Análisis documental</b> <b>Entrevista</b></p>



<b>A. MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>				
<b>VARIABLE 1: Criterios técnicos de costos</b>				
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Técnica del costo fijo y variable	Índice de costos fijos Índice de costos variables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pregunta 1 ¿Se tiene establecido las actividades que realizan y la asignación de medios y recursos con sus valores económicos (costos) en las tareas de vuestras funciones?</li> <li>2. Pregunta 2 ¿El conjunto de acciones que cada trabajador debe realizar se encuentra registrado en alguna hoja o parte diario de trabajo que contenga la labor desarrollada?</li> <li>3. Pregunta 3 ¿Se llegan a identificar los costos de cada proceso operativo que se lleva a cabo y se imputan a los respectivos centros de los servicios donde se llevan a cabo las tareas?</li> </ol>	<b>Análisis</b> <b>Comparación</b> <b>Evaluación</b> <b>Comprobación</b>	<b>ENCUESTA</b> <b>HOJA EXCEL</b>
<b>VARIABLE 2: Identificación de Costos</b>				
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	
Costo Fijo  Costo Variable	<b>Incidencia</b>  <b>Incidencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pregunta 4: ¿Se cuantifica la información de las actividades que realizan en sus respectivos servicios, en términos de tiempos y valores de cada unidad de servicio?</li> <li>5. Pregunta 5: ¿Se encuentran identificados y cuantificados los procesos productivos de servucción en cada unidad de servicio del hotel?</li> <li>6. Pregunta 6: ¿Se cuenta con un parte diario de registro de operaciones de costos por cada centro de costos?</li> </ol>	<b>Análisis</b> <b>Comparación</b> <b>Evaluación</b> <b>Comprobación</b>	<b>ENCUESTA</b> <b>HOJA EXCEL</b>
<b>VARIABLE 3: Asignación de Costos</b>				
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	
Unidades de Servicio  Procesos	Unidades de Servicio  Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Pregunta 7: ¿Se tienen identificados los componentes del enfoque del costos fijo con respecto a la: mano de obra, materias y otros costos, en cada unidad de servicio, y si estos se hallan reflejados en los registros diarios?</li> <li>8. Pregunta 8: ¿Se ha analizado y evaluado la asociación de los costos de servucción de cada unidad de servicio en que incurre la empresa, con relación a la naturaleza del enfoque de los costos fijos?</li> <li>9. Pregunta 9: ¿Se ha determinado el nivel de costos fijos máximo y mínimo que se incurre en el hotel por cada unidad de servicio, como ocurrencia mínima que se usa para mantener operativos los servicios del hotel?</li> </ol>	<b>ANÁLISIS</b> <b>Comparación</b> <b>Evaluación</b> <b>Comprobación</b>	<b>ENCUESTA</b> <b>HOJA EXCEL</b>



## CUESTIONARIO

### FORMULADO AL PERSONAL DE JEFATURA DE SERVICIOS DEL HOTEL

**Pregunta 1** ¿Se tiene establecido las actividades que realizan y la asignación de medios y recursos con sus valores económicos (costos) en las tareas de vuestras funciones?

**Pregunta 2** ¿El conjunto de acciones que cada trabajador debe realizar se encuentra registrado en alguna hoja o parte diario de trabajo que contenga la labor desarrollada?

**Pregunta 3** ¿Se llegan a identificar los costos de cada proceso operativo que se lleva a cabo y se imputan a los respectivos centros de los servicios donde se llevan a cabo las tareas?

**Pregunta 4:** ¿Se cuantifica la información de las actividades que realizan en sus respectivos servicios, en términos de tiempos y valores de cada unidad de servicio?

**Pregunta 5:** ¿Se encuentran identificados y cuantificados los procesos productivos de servucción en cada unidad de servicio del hotel?

**Pregunta 6:** ¿Se cuenta con un parte diario de registro de operaciones de costos por cada centro de costos?

**Pregunta 7:** ¿Se tienen identificados los componentes del enfoque del costo fijo con respecto a la: mano de obra, materias y otros costos, en cada unidad de servicio, ¿y si estos se hallan reflejados en los registros diarios?

**Pregunta 8:** ¿Se ha analizado y evaluado la asociación de los costos de servucción de cada unidad de servicio en que incurre la empresa, con relación a la naturaleza del enfoque de los costos fijos?

**Pregunta 9:** ¿Se ha determinado el nivel de costos fijos máximo y mínimo que se incurre en el hotel por cada unidad de servicio, como ocurrencia mínima que se usa para mantener operativos los servicios del hotel?